

MEMORANDO

FECHA: 29 de Junio de 2018

PARA: SANDRA MILENA RIAÑO PARRA
Secretaria General y de Control Disciplinario

GIANCARLO CHIAPPE FERRONI
Subdirector Educativo y Cultural

Copia: LAURA MANTILLA VILLA
Directora

DE: OSCAR JAVIER HERNANDEZ SERRANO
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento al Cumplimiento del Artículo 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 para el primer trimestre de 2018.

Respetados Doctores;

La Oficina de Control Interno – OCI, en marco de sus competencias normativas establecidas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y las directrices del Sistema Integrado de Gestión del Jardín Botánico, se permite remitir el **Informe al cumplimiento del artículo 3º y 4º del Decreto Distrital 371 de 2010**.

Dicho Informe de seguimiento se encuentra consignado en el Programa Anual de Auditorias aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2018, y su ejecución permite verificar el acatamiento de lo dispuesto en el Decreto Distrital 371 de 2010 ***"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"***, quien es sus **Artículos 3º - "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” y 4°.-“De los procesos de la participación ciudadana y control social en el distrito capital”, determinando el alcance del presente informe.

ACTIVIDAD # 1: 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” Periodo evaluado entre el primero (01) de Enero de 2018, al treinta y uno (31) de Marzo de 2018.

Numeral 1º: *“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 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO :

El Jardín Botánico tiene definido actualmente el proceso estratégico **PE.02 COMUNICACIONES** y el Subproceso: **PE.02.04 Quejas Y Soluciones** el cual se encuentra debidamente caracterizado y documentado, con un procedimientos relacionado **PE.02.04.01 Atención a Requerimientos**, versión N° 16 Última Actualización 26 Agosto de 2016.

El Subproceso **PE.02.04 Quejas Y Soluciones** se encuentra actualizado en relación a la normativa para peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes. La cual es visible en el Normograma del JBB JCM.





MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
PROCESO: PE.02 COMUNICACIONES	
SUBPROCESO: PE.02.04 QUEJAS Y SOLUCIONES	
Procedimiento: Atención a Requerimientos	Código: PE.02.04.01

1.2 ESTRUCTURA PARA LA ATECION DE PQRS:

La Entidad cuenta con una persona de Atención al Ciudadano que depende de la Secretaría General y de Control Disciplinario, encargada de recibir, tramitar, hacer seguimiento y control a las PQRS que los ciudadanos formulen.

Es importante, resaltar que la entidad cuenta con distintos canales para la atención a los ciudadanos interesados en establecer comunicación con el Jardín Botánico, así:

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS Y FRECUENCIA DE REVISIÓN:

- Presencial: Avenida Calle 63 No. 68-95. Es el canal donde existe contacto directo con el ciudadano, con el fin de obtener información de manera personalizada, realizar trámites, solicitar servicios, asesoría y asistencia relacionada con la misión de la Entidad.
- Defensor del ciudadano: En la inmediatez. Teléfono 4377060 Ext. 1007 y Correo electrónico gchiappe@jbb.gov.co.
- Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS: Bogotá te escucha <http://www.bogota.gov.co/sdqs>. diariamente.
- Correos Institucionales: contactenos@jbb.gov.co. Diariamente.
- Telefónico: Línea institucional: 4377060: En la inmediatez.
- Buzón de Sugerencias: diariamente.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha: Es una herramienta virtual que le permite a la ciudadanía registrar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información, realizar consultas, solicitudes de copias o denunciar actos de corrupción.



1.3 SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-BOGOTÁ TE ESCUCHA:

El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, es una herramienta virtual donde la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, cuya finalidad es que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en el Art. 76 de la Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., ha fijado los lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

El JBB, en atención a los lineamientos normativos, registra en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, todos los requerimientos que interpone la ciudadanía con el objeto de articular en una sola herramienta de gestión, la administración, seguimiento, control de tiempos y calidad de las respuestas. Es así que desde el link: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>, de la pestaña “Servicio al Ciudadano” ubicado en página de la entidad, los ciudadanos pueden acceder de forma directa al sistema bien sea para la recepción de PQRS o su consulta.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Es justamente, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, presenta de manera mensual el informe consolidado de PQRS Distrital, en el cual se detalla la gestión de peticiones ciudadanas registradas durante el mes a través del Sistema de Gestión de Peticiones, mostrando la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos promedio de gestión, seguimiento a peticiones vencidas, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del requirente, condición del peticionario, participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico y peticiones de veedurías ciudadanas.

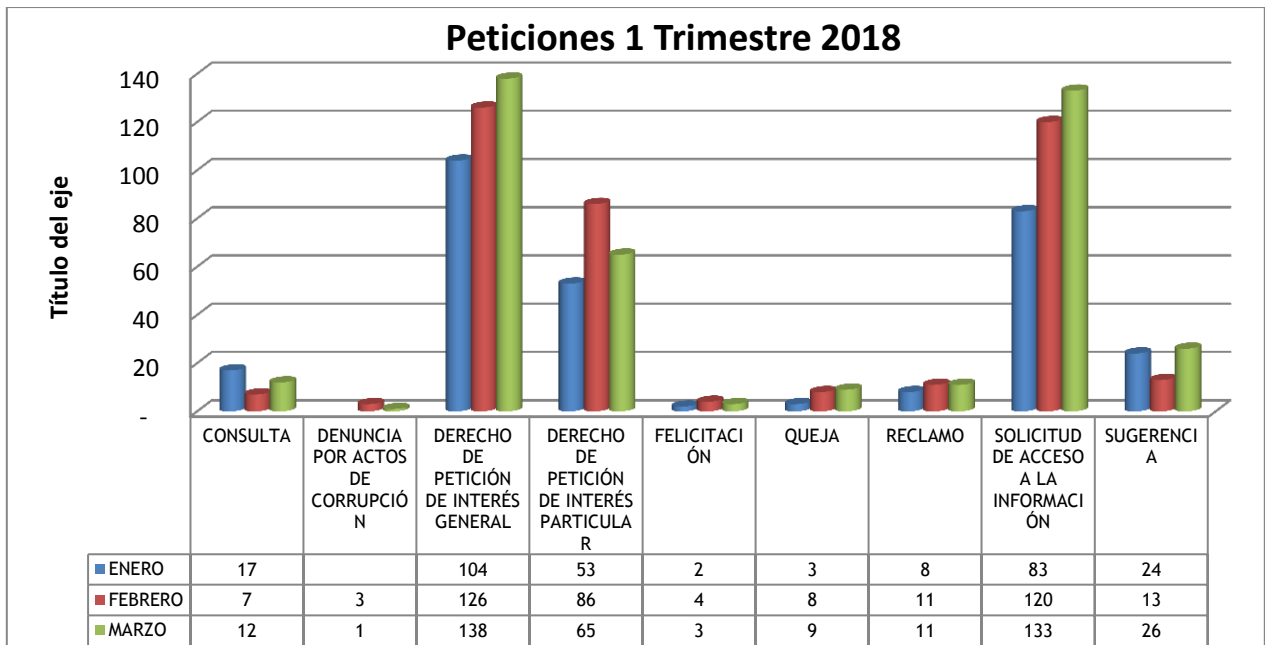
1.4 SOLICITUDES REGISTRADAS EN EL SDQS - JBBJCM:

De acuerdo a la información consolidada, revisada y analizada con base en el reporte generado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se observa, que el Jardín Botánico de Bogotá, a través de los canales oficiales de recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias durante el primer trimestre de 2018, recibió un total de 1.070 PQRS. Se detalla lo recibido mes a mes, por tipología y la participación porcentual de cada uno de los ítems, los cuales se clasifican como se muestra en la tabla N°1.

PETICIONES REGISTRADAS PRIMER TRIMESTRE 2018

CONSULTA TIPO DE PETICIONES	Etiquetas de columna			Total general	%
	ENERO	FEBRERO	MARZO		
CONSULTA	17	7	12	36	3,36
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		3	1	4	0,37
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	104	126	138	368	34,39
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	53	86	65	204	19,06
FELICITACIÓN	2	4	3	9	0,84
QUEJA	3	8	9	20	1,86
RECLAMO	8	11	11	30	2,80
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	83	120	133	336	31,68
SUGERENCIA	24	13	26	63	5,88
Total general	294	378	398	1.070	100%

Tabla No.1 Fuente: Reporte Gestión Peticiones - 2018 Bogotá Te Escucha



Gráfica: 1 Fuente: Reporte Gestión Peticiónes - 2018 Bogotá Te Escucha

Del análisis de la información podemos resaltar el incremento de las consultas para el segundo semestre de 2017, con un porcentaje del 87%, en cuanto a la 6 tipificación por contaminación ambiental disminuyeron los derechos de petición en un 23%.

CANALES OFICIALES MÁS UTILIZADOS:

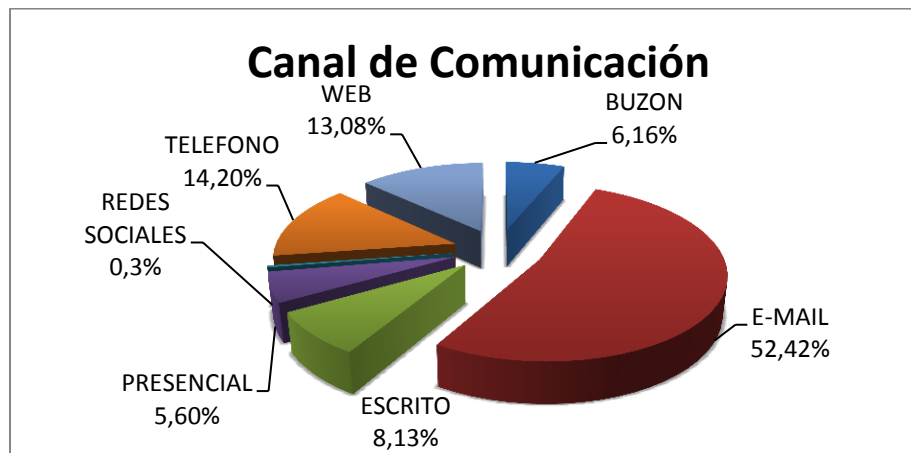
Para el primer trimestre de 2018, los canales oficiales más utilizados en su orden fueron el correo electrónico con un 52,42%, y la asistencia telefónica con el 14,20%; mientras que el canal con menos registro son las redes sociales con un 2% de participación.



PETICIONES REGISTRADAS PRIMER TRIMESTRE 2018

CANAL DE COMUNICACIÓN	PQRS
BUZON	66
E-MAIL	561
ESCRITO	87
PRESENCIAL	60
REDES SOCIALES	4
TELEFONO	152
WEB	140
Total general	1.070

Tabla N° 2 Fuente: Base de datos PQRS aplicativo- Bogotá Te Escucha



Gráfica N° 2 Fuente: Reporte Gestión Peticiones - 2018 Bogotá Te Escucha

PQRS POR DEPENDENCIA:

En la siguiente tabla, se observa la distribución porcentual de las PQRS por Dependencia:



PETICIONES REGISTRADAS PRIMER TRIMESTRE 2018 POR DEPENDENCIAS

DEPENDENCIAS	PQRS	%
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	495	46,26
DIRECCIÓN	2	0,19
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11	1,03
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	0,19
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0,09
RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA	22	2,06
SECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	30	2,80
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	7	0,65
SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL	163	15,23
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	337	31,50
Total	1070	100%

Tabla No. 3 Fuente: Reporte Gestión Peticiones - 2018 Bogotá Te Escucha

Producto del análisis se observó que las dependencias a las que les ingresa mayor número de solicitudes son: Oficina de atención al ciudadano con un 46,26% teniendo en cuenta que es allí donde se atiende de manera presencial y se sustancian las solicitudes que ingresan a través del correo electrónico que tienen que ver con solicitudes de información de los servicios que ofrece la entidad, de las cuales se observan que son atendidas con amabilidad y oportunidad.

En segundo lugar tenemos a la Subdirección Técnica Operativa con el 31,50% en referencia a las temáticas (arbolado joven con 137 PQRS, manejo silvicultural de arbolado antiguo con 122 PQRS), en tercer lugar se encuentra la Subdirección Educativa y Cultural con un 15,23% y con el porcentaje más bajo la Oficina de Control Interno con el 0,09%; quedando el 22,15% de las PQRS distribuidas en las restantes dependencias.

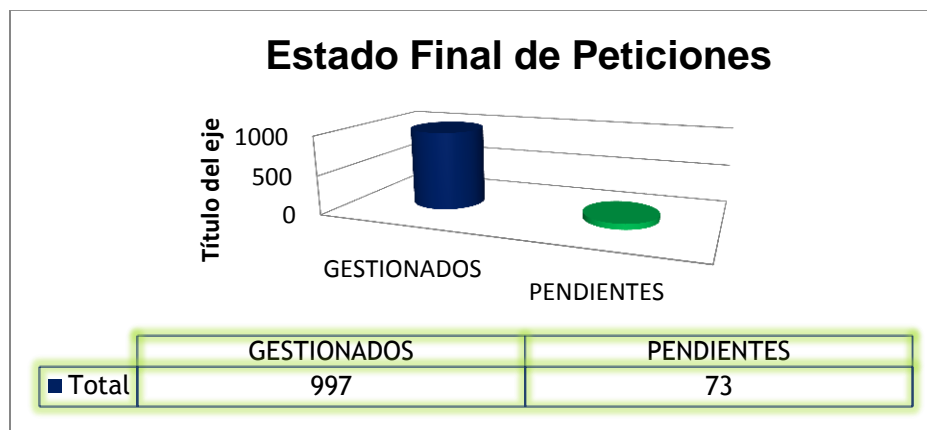
Es de anotar que a la fecha de corte del informe trimestral el número de PQRS detallada en la dependencia "Correspondencia" se encontraban en tiempo de reasignación, traslado a las dependencias correspondientes en el Jardín Botánico.



ESTADO FINAL DE LAS PETICIONES REPORTADAS EN EL TRIMESTRE:

TIPO DE REPORTE	Número Petición
GESTIONADOS	997
PENDIENTES	73
Total general	1070

Tabla N° 4 Fuente: Reporte Gestión Peticiones - 2018 Bogotá Te Escucha - Peticiones Registradas Primer Trimestre 2018



ESTADO DE LA PETICION FINAL	PQRS
CERRADO - POR DESISTIMIENTO	1
CERRADO - POR RESPUESTA CONSOLIDADA	10
SOLUCIONADO - POR ASIGNACION	455
SOLUCIONADO - POR RESPUESTA DEFINITIVA	410
SOLUCIONADO - POR TRASLADO	121
POR GESTIONAR	73
Total	1070

Tabla N° 5 Fuente: Reporte Gestión Peticiones - 2018 Bogotá Te Escucha- Estado Peticiones Primer Trimestre 2018

Se evidencia de la tabla anterior, que las PQRS recibidas por la el Jardín Botánico con corte a 31 de marzo de 2018, tienen un nivel de atención o respuesta del 93,17 %, y un 9,06% de radicados sin respuesta a la fecha de corte trimestral, plazo que se encuentra dentro de los términos.



COMPARATIVO DE PQRS RADICADOS ENTRE EL I TRIMESTRE DE 2018 Y IV TRIMESTRE DE 2017:

Teniendo en cuenta que en la vigencia 2017, el comportamiento de las peticiones radicadas en la Entidad fue cíclico, y con base en el último corte de 2017, a continuación se detallan los tipos de solicitudes registradas en el primer trimestre de la vigencia 2018 y la variación presentada con relación al cuarto trimestre de la vigencia 2017.

PETICIONES REGISTRADAS PRIMER TRIMESTRE 2018

TIPO DE PETICIONES	Cuarto Trimestre 2017	Primer Trimestre 2018	Variación Absoluta	% Variación Relativa
CONSULTA	37	36	-1	3,4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	4	4	0,4%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	311	368	57	34,4%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	131	204	73	19,1%
FELICITACIÓN	6	9	3	0,8%
QUEJA	18	20	2	1,9%
RECLAMO	53	30	-23	2,8%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	191	336	145	31,4%
SUGERENCIA	47	63	16	5,9%
Total	794	1070	276	100%

Tabla No. 6 Fuente: Reporte Gestión Peticiones - 2018 Bogotá Te Escucha

Del análisis de la información podemos resaltar el aumento de los requerimientos por solicitud de acceso a la información con variación entre los periodos de 145 peticiones; así mismo, acrecentamiento en el número de peticiones de los derechos de petición de interés particular circunstancia debe ser analizada por las áreas misionales a las que corresponde gran parte de las mismas con el fin de desarrollar acciones para facilitar la interacción de las comunidades con los planes y proyectos que ejecutara la entidad para la vigencia 2018.

Así mismo se ve reflejado de manera positiva el trabajo de las áreas en la disminución de los reclamos con una reducción de 23 solicitudes frente al reporte del último trimestre de la vigencia 2017.

Al Contestar Cite Este Nr.:2018IE4010 O 1 Fol:37

ORIGEN: Origen: Sd:119 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO C

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/RIANO PARRA SANDRA N

ASUNTO: Asunto: INF SEGTO ARTICULO 3 Y 4 DEL DECRETO 371 DE 201

OBS: Obs.: COPIA SUB EDUCATIVA Y DIRECCION



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

No obstante, la Oficina de Control Interno reitera las solicitudes realizadas en el sentido de que se identifiquen cuáles son reiterativas o frecuentes con el propósito de que estas sean incluidas en la información que presenta o publica la entidad en los diferentes canales de atención; así mismo se recomienda al líder del proceso que de manera articulada con las áreas, se estudie los requerimientos presentados, enmarcados en derechos de petición de interés general con el propósito de establecer alternativas de intervención claras en los canales de comunicación y atención y así elevar la eficiencia del proceso de servicio a la ciudadanía PQRS.

OBSERVACIÓN

Es de tener en cuenta que fueron verificadas las denuncias por actos de corrupción del primer trimestre de 2018, en cuyo caso a los números de petición **770952018** y **475542018**, se les dio el trámite como denuncia por actos de corrupción dando traslado a los entes de control; las mismas no corresponden al tipo detallado y debiendo determinarse dentro del tipo "QUEJA" que se conceptúa en el procedimiento PE.02.04.01 como:

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".

Revisadas las peticiones de denuncias por actos de corrupción cuyo radicado corresponden a 235092018 y 277872018; se verifico que las mismas fueron resueltas por la Secretaria General y de Control Disciplinario declarando inhibirse de iniciar acción disciplinaria en los términos de lo previsto en el parágrafo 1 artículo 150 de la Ley 734 de 2002.

Numeral 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".*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

2.1 DEFENSOR AL CIUDADANO:

El Decreto 392 de 2015 establece en su artículo 1 que “*En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía, el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía. (...) **Parágrafo Primero:** Si la función contenida en el presente artículo, decidiera delegarse, sólo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad u organismo*”.

En ese sentido el Jardín Botánico José Celestino Mutis a través de la Resolución No.040 de fecha 16 de Febrero de 2016, expedida por la Directora General, delega las funciones a cargo del Defensor de la Ciudadanía a quien ostente el cargo de Subdirector Educativo y Cultural de la entidad, quien deberá realizar las funciones establecidas en el artículo 2 del Decreto Distrital 392 de 2015.

En la página Web de la entidad a través del Link “**Servicio al Ciudadano**” se puede verificar el hipervínculo “*Defensor del Ciudadano*” en el que la ciudadanía encontrará toda la información relacionada con sus funciones, medios de interacción presencial, virtual, telefónica , entre otros temas de interés.

Defensor del ciudadano

Resolución

[Ver resolución 040 de 2016](#)

Con la Resolución 040 de 2016 se delegó el ejercicio de las funciones propias del Defensor del Ciudadano al Subdirector Educativo y Cultural , Dr. GIANCARLO CHIAPPE FERRONI.

¡Conoce al defensor del ciudadan...

GIANCARLO CHIAPPE FERRONI
Defensor del Ciudadano
Avenida Calle 63 No 68- 95
Teléfono 437 7060 Ext. 1007
Correo Electrónico: gchiappe@jbb.gov.co



Como estrategia para impulsar el buen ejercicio de las funciones establecidas en el Decreto Distrital 392 de 2015, el Defensor del Ciudadano desarrollará dos actividades concretas para la vigencia 2018, así: |

1. Estrategia de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía para fortalecer el ejercicio de sus derechos y el control social, actividad a desarrollarse en el marco del evento “Jardín de Noche”.
2. Capacitación a actores principales que se contactan permanentemente con los ciudadanos. Actividad a la que se dio inicio el día 18 de junio y finaliza el 29 de junio.

OBSERVACIÓN	A la fecha del seguimiento no se observa Informe de gestión de implementación de la <i>Política Pública de Servicio a la Ciudadanía</i> , con corte 2017, establecido en el artículo 3 del Decreto Distrital 392 de 2015, articulado con el literal “d” de la Resolución 040 de 2016 “ <i>Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad</i> ”.
--------------------	---

La importancia de dicho seguimiento obedece a la necesidad de la entidad en evidenciar la gestión realizada a través del desarrollo de las distintas acciones y actividades enfocadas a garantizar la mejor atención y prestación de los servicios a la ciudadanía.

OBSERVACIÓN	A la fecha del presente informe no se evidencia documento y/o herramienta integral para la implementación de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; así mismo la entidad no cuenta con el diagnóstico inicial que evalúe la prestación del servicio (identificación de necesidades y oportunidades de mejora) para así definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo.
	Es necesario que al interior de la entidad se de alcance a la Resolución 290 de 2017, o en su defecto se proyecte un nuevo acto administrativo determinando en cabeza de quien se centrará el liderazgo para la implementación de la Política



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

RECOMENDACIÓN

Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto Distrital 197 de 2014, teniendo en cuenta tal como lo prevé el mencionado Decreto la aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de la entidades; y en consecuencia, es necesario que se establezca un plan de acción articulado con el fin de garantizar los recursos financieros y el capital humano incorporados a los procesos de Planeación que permita su Implementación. Para ello se recomienda consultar la guía metodológica desarrollada por la Veeduría en desarrollo de su labor de control Preventivo.

Es propio tener en cuenta, que para la presente vigencia el Jardín Botánico será una de las once (11) entidades Distritales a las que se les evaluará los sistemas de servicio al ciudadano y se verificará el cumplimiento de algunos lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC, adelantados con base en el diagnóstico de la prestación del servicio. Por lo anterior, reiteramos la necesidad de la construcción conjunta a través de un equipo interdisciplinario conformado por representantes de la entidad.(alta dirección, jefe de la OAP, Talento Humano, Informática y Sistemas, Administrativa, Comunicaciones, Gestión Documental y el responsable de Servicio al Ciudadano), del diagnóstico y plan de fortalecimiento y mejoramiento de acuerdo con los parámetros establecidos en la PPDSC, para que sirva de insumo en la formulación del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano atendiendo a su vez las directrices del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

2.2 MUESTREO DE CONOCIMIENTO

La Oficina de Control Interno realizó al interior del JBB, un muestreo de conocimiento aplicado a 40 personas de la entidad (personal de planta, contratistas) cuyo objeto consistió en recoger una serie de indicadores cuantificables sobre la opinión y conocimiento que el personal tiene con relación el punto de atención a la ciudadanía y a la labor desempeñada por el Defensor del Ciudadano.

Al Contestar Cite Este Nr.:2018IE4010 O 1 Fol:37
ORIGEN: Origen: Sd:119 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO C
DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/RIANO PARRA SANDRA M
ASUNTO: Asunto: INF SEGTO ARTICULO 3 Y 4 DEL DECRETO 371 DE 201
OBS: Obs.: COPIA SUB EDUCATIVA Y DIRECCION



Dichos datos fueron recogidos los días 20, 21 y 22 de junio en las diferentes áreas de la entidad, garantizando la confidencialidad.

En el cuestionario a continuación, se muestra los contenidos de las 5 preguntas que se describen en cada uno de las temáticas anteriores.

FORMULARIO DE ENCUESTA

1. El Jardín Botánico cuenta con un espacio de servicio a la ciudadanía?
2. De ser su respuesta positiva en qué lugar se encuentra y que horario de atención tiene?
3. Sabe usted si la Entidad cuenta con un Defensor del Ciudadano?
4. Sabe usted que traduce la sigla: SDQS?
5. Sabe usted, cuál es el funcionario de más alto nivel responsable de la atención y seguimiento de las quejas y soluciones; así como de la calidad y oportunidad en las respuestas y solicitudes que formula la ciudadanía?

CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA:

1. La distribución del personal según su vinculación es la siguiente:

- a) Funcionarios: 6
- b) Contratistas: 34

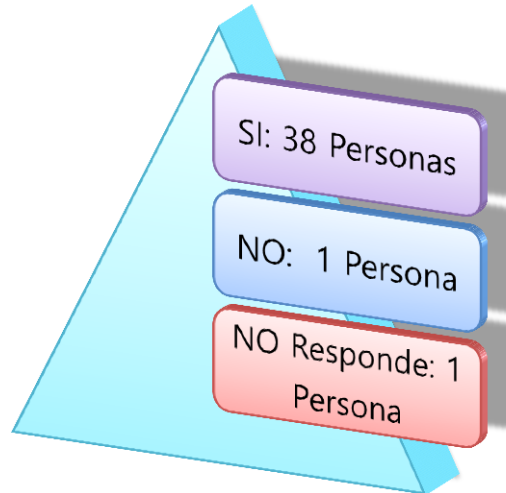
2. Distribución por sexo:

Sexo Encuestado	Frecuencia	%
Mujer	29	72,5
Hombre	11	27,5
Total	40	100



GRÁFICOS PORCENTUALES DE REPUESTA:

1. El Jardín Botánico cuenta con un espacio de servicio a la ciudadanía?



2. De ser su respuesta positiva, en qué lugar se encuentra y que horario de atención tiene?

Respuestas	7:30 a.m. 4:30 p.m.	8:00 a.m. 4:30 p.m.	8:00 a.m. 5:00 p.m.	No conozco el horario	No sabe No responde	Total general
En la entrada principal	3	2	21	9		35
No sabe					5	5
Total general	3	2	21	9	5	40

3. Sabe usted si la Entidad cuenta con un Defensor del Ciudadano?

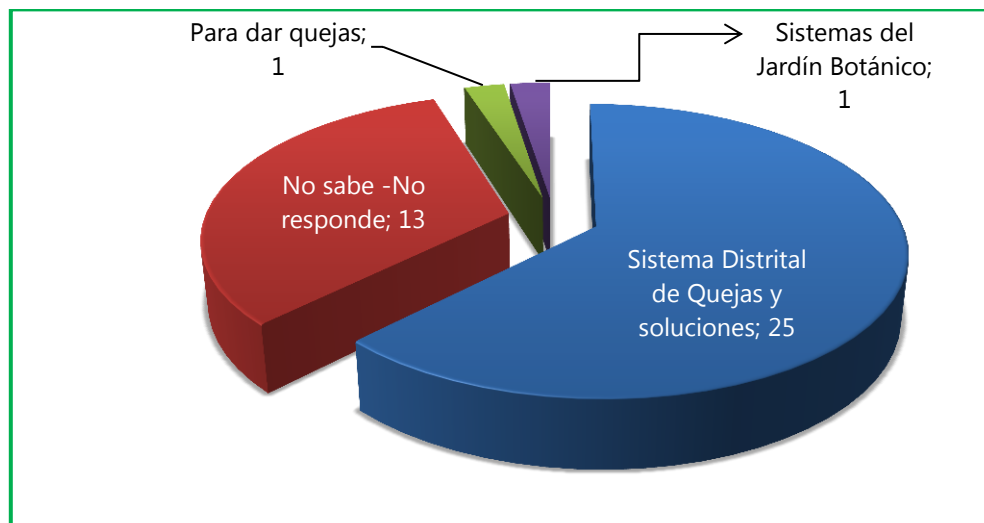


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis



4. Sabe usted que traduce la sigla: SDQS?



5. Sabe usted, cuál es el funcionario de más alto nivel responsable de la atención y seguimiento de las quejas y soluciones; así como de la calidad y oportunidad en las respuestas y solicitudes que formula la ciudadanía?



ANÁLISIS DE LA MUESTRA

En general el resultado que arroja el muestreo realizado nos llama a realizar un trabajo articulado (estrategia comunicativa y de socialización) que debe ser ejecutado inicialmente al interior de la entidad como consecuencia del deficiente conocimiento del servicio a la ciudadanía, horarios de atención que tienen nuestros funcionarios y contratistas; y resaltamos de manera primordial la necesidad de enfatizar en la interiorización de las funciones y la figura del Defensor del Ciudadano; teniendo en cuenta que en la muestra se destaca el elevado número de respuestas determinadas como “No sabe/No responde” del numeral 5 del cuestionario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Numeral 3º: *“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”.*

3.1 Revisión aleatoria de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

De conformidad con el muestreo relacionado se puede evidenciar que las peticiones de competencia de la entidad que ingresan por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, son atendidas dentro de los plazos determinados, lo cual se ve reflejado en el informe o reporte general mensualizado- Tiempo promedio de respuestas, que es remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital.

Dichos informes mensuales se encuentran publicados en la página Web de la entidad a través del link **“Transparencia y Acceso a la Información Pública”**, Informes Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: <http://www.jbb.gov.co/index.php/instru-gestion/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos>.

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



Informe estadístico mensual

- 2018
 - Mayo
 - Abril
 - Marzo 2018
 - Febrero 2018
 - Enero 2018
- 2017
 - Diciembre 2017
 - Noviembre 2017
 - Octubre 2017
 - Septiembre 2017
 - Agosto 2017
 - Julio 2017
 - Junio 2017

Informe trimestral

- 2018
 - Informe Gestión PQRS I Trimestre 2018
- 2017
 - Informe Gestión PQRS IV Trimestre 2017
 - Informe Gestión PQRS III Trimestre 2017
 - Informe Gestión PQRS II Trimestre 2017
 - Informe Gestión PQRS I Trimestre 2017
- 2016
 - Informe Gestión PQRS I Trimestre 2016
 - Informe Gestión PQRS II

Solicitudes información pública

- 2018
 - Mayo 2018
 - Abril 2018
 - Marzo 2018
 - Febrero 2018
 - Enero 2018
- 2017
 - Informe mensual de acceso a la información pública 2017
- 2016
 - Informe mensual de acceso a la información pública 2016

Fuente: Pagina Web- JBB

En concordancia con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, viene consolidando el reporte de las entidades con el objeto de validar el grado de cumplimiento de las mismas, a partir de la información cargada en la página Web de la Veeduría Distrital, en el link dispuesto para tal fin: http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&view=upload&Itemid=1287, de acuerdo con lo establecido en la Circular 006 de 2017:

Realizando el comparativo, se pudo determinar que no existe concordancia entre la información reportada que se encuentra consolidada en los informe mensuales del JBB, frente a aquella que se determina en el consolidado Distrital general del sistema Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Como ejemplo relacionamos el reporte del mes de Febrero así:

A. Dirección Distrital de Calidad del Servicio Bogotá D.C. :

- Atención y direccionamiento de requerimientos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones febrero de 2018
- Fecha de presentación: marzo de 2018
- Ítem 2.1 Registro de peticiones por sectores y por entidades del D.C



- Tabla 3. Se presenta el número de peticiones registradas por entidad en febrero y la participación en las peticiones en su correspondiente sector y en el total de peticiones en el Distrito Capital:

SECTOR	ENTIDAD	TOTAL	PARTICIPACIÓN EN SECTOR	PARTICIPACIÓN EN DISTRITO
AMBIENTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	1.039	71,41%	3,50%
	JBB - JARDÍN BOTÁNICO	345	23,71%	1,16%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL	48	3,30%	0,16%
	IDIGER	23	1,58%	0,08%
Total AMBIENTE		1.455	100%	4,89%

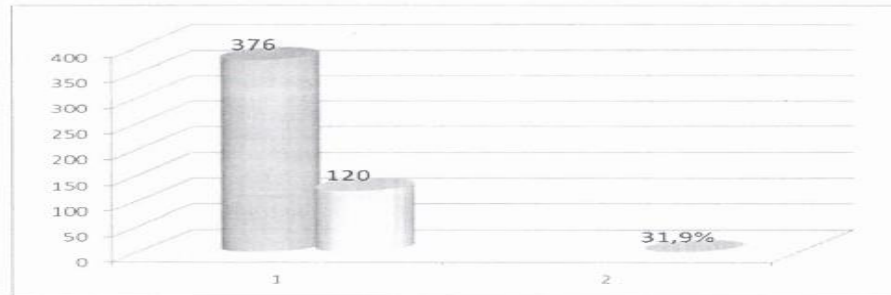
Fuente: Tabla 3 Informe mensual Sistema Distrital Pág. 9

B. Informe mensual JBB:

- Número de solicitudes Recibidas 376

1. NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

En periodo comprendido del 1 al 28 de febrero de 2018 el Jardín Botánico recibió un total de 376 PQRS de las cuales el 31.9% fueron solicitudes de acceso a la información pública.



Gráfica No 1. Total solicitudes de acceso a la información
Fuente: Reporte SDQS de fecha 03/03/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

<p>OBSERVACIÓN</p>	<p>La información reportada en el informe trimestral de PQRS frente a los reportes de los informes mensuales difiere en el número total de peticiones. A su vez estos (informes mensuales y el informe trimestral), no obedecen a la información detallada en el consolidado de PQRS Distrital, por lo tanto no es posible ofrecer la suficiente confiabilidad para el análisis.</p> <p>Teniendo como resultado que en Informe Distrital al JBB, ingresaron 978 peticiones para el primer trimestre de 2018, lo que genera una diferencia de 92 PQRS no detalladas y analizadas en el consolidado Distrital.</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p>	<p>Como sustento a la observación, se recomienda verificar los Informes consolidados y publicados por Secretaria General de la Alcaldía Mayor, los cuales pueden ser consultados a través de Bogotá Te escucha- Sistema Distrital de Quejas, pestaña participación ciudadana que enlaza al vínculo informes del sistema:</p> <p>http://www.bogota.gov.co/sdgs/informes-sistema, y/o a través de los link:</p> <p>http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-entidades-distrito-enero-2018.pdf</p> <p>http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-entidades-distrito-febrero-2018.pdf</p> <p>http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/instrumentos_gestion_informacion/informe-entidades-distrito-marzo-2018.pdf</p>

Numeral 4°. *El 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 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.*

A la fecha del presente informe no se evidencia documento y/o herramienta integral articulada entre la Secretaria General a cargo las PQRS y de estas con las distintas áreas de la entidad y el Defensor del Ciudadano. Reiteramos la

observación del numeral 2° en relación a que la entidad no cuenta con el diagnóstico inicial que evalué la prestación del servicio (identificación de necesidades y oportunidades de mejora) para así definir acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo.

Al verificar la matriz del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 3 para la vigencia 2018 <http://www.jbb.gov.co/index.php/planeacion-y-decisiones-politicas/politicas-y-lineamientos-sectoriales-e-institucionales>.

En su Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, se observa incluidas acciones lideradas por la Secretaria General encaminadas a la mejora del servicio. Pero las mismas no obedecen al diseño o implementación de un plan o estrategia conjunta, entre las áreas que tiene a su cargo la parte operativa y procedimental de las quejas, reclamos y solicitudes.

En relación al cumplimiento de las actividades programadas en el PAAC - Componente 4 – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

4. Normativo y procedimental	4.1	Difundir la política de protección de datos personales	Tres (3) mecanismos de difusión	Asesor(a) de Planeación	Subdirector(a) Educativo(a) y Cultural - Comunicaciones	Humanos Tecnológicos Físicos	Agosto 2018
	4.2	Divulgar la Carta de trato digno al interior de la Entidad	Una (1) socialización realizada	Secretario(a) General y de Control Disciplinario - Oficina de Atención al Ciudadano - Talento Humano	N/A	Humanos Tecnológicos Físicos	Marzo 2018
	4.3	Revisar y actualizar la encuesta de satisfacción de la OPA Capacitación y Asistencia Técnica en Agricultura Urbana	Una (1) encuesta de satisfacción "Capacitación y Asistencia Técnica en Agricultura Urbana actualizada"	Subdirector(a) Técnico(a) Operativo(a)	Asesor(a) de Planeación	Humanos Tecnológicos Físicos	Septiembre 2018
	4.4	Revisar y actualizar la encuesta de satisfacción de las OPA'S Vacaciones Científicas y Club de Ciencias	Una (1) encuesta de satisfacción para las OPA'S Vacaciones Científicas y Club de Ciencias	Subdirector(a) Educativo(a) y Cultural	Asesor(a) de Planeación	Humanos Tecnológicos Físicos	Diciembre de 2018
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Revisar y actualizar las preguntas frecuentes que se encuentran publicadas en la página web	Preguntas frecuentes revisadas y actualizadas en la página web	Secretario(a) General y de Control Disciplinario - Oficina de Atención al Ciudadano	Subdirectores Subdirección Científica Subdirección Técnica Operativa Subdirección Educativa y Cultural Secretario(a) General y de Control Disciplinario Jefe Oficina Asesora	Humanos Tecnológicos Físicos	Abril de 2018

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018- versión 3



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Se verifico que se ha dado cumplimiento a lo programado de la siguiente manera:

- **Numeral 4.2** Divulgar la Carta de trato digno al interior de la Entidad, cuya meta corresponde a Una (1) socialización realizada: la cual fue divulgada y socializada a través del Portal web. Soporte Link:

http://www.jbb.gov.co/documentos/secretaria_general/servicio_ciudadano/Carta_de_trato_digno.pdf

RECOMENDACION

Tomada de la matriz de Seguimiento al PAAC.

Evaluar el conocimiento que de la Carta de Trato Digno tienen los servidores públicos y contratistas de la entidad.

- **Numeral 5.1** Revisar y actualizar las preguntas frecuentes que se encuentran publicadas en la página web, se evidencia que: a la fecha del presente informe de seguimiento el líder del proceso atendió la observación realizada, reevaluando el ítem de Preguntas frecuentes las cuales ya cuentan con coherencia frente a los servicios prestados por la entidad.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

OBSERVACIÓN

No existe armonía y/o articulación en la realización conjunta de tareas. Se verifico que las áreas no se armonizan en planes de trabajo como fin *“lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”*, ya que se trabaja de manera individual en función de cumplir lo que le corresponde frente al proceso.

Numeral 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”*.

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano y correspondencia, visibles e identificados en la entrada principal de la Entidad - Avenida Calle 63 No. 68-95, lo cual garantiza que los ciudadanos accedan de manera directa.



Fuente: Archivo Fotográfico Visita OCI- 25/06/2018

Si bien la Oficina de Atención al Ciudadano está ubicada en un lugar estratégico; se evidencian grietas en las paredes y humedad cerca a puntos eléctricos, lo que determina que no es un lugar en condiciones óptimas para el servicio, por los riesgos a que se encuentran expuestos los colaboradores al laborar.



Fuente: Archivo Fotográfico Visita OCI- 25/06/2018



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

<p>OBSERVACIÓN</p>	<p>La Oficina de Control Interno ha observado en oportunidades anteriores las deficientes condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía. Se evidencia incumplimiento de la normatividad vigente en esta materia, especialmente del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - numeral 9: <i>“Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público”</i> y del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 – numeral 5: <i>“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”</i>. Teniendo en cuenta que no solo se pone en riesgo a la persona de Apoyo técnico Servicio al Ciudadano-SDQS que ejecuta su labor en estas condiciones de humedad, y posible daño estructural; si no también de aquellos que ingresan al punto de atención.</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p>	<p><i>Adelantar los trabajos de intervención necesarios, con el fin de mejorar las condiciones para la prestación del servicio, valorando para ello que dicha oficina es la encargada de recibir y atender en forma personalizada a los usuarios.</i></p>

Numeral 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”.*

La Oficina de Control Interno ha venido haciendo el seguimiento a esta operación por la oportuna identificación que se hiciera de ineficientes respuestas carentes de calidez y muchas veces de coherencia. Se realizó un barrido por las áreas y evidenciamos que las PQR asignadas se contestan en los plazos establecidos y con coherencia entre lo solicitado y la respuesta dada.

La subdirección Educativa y Cultural supervisa que los enlaces realicen esta actividad de manera clara, coherente y oportuna. Además, en la imagen del consolidado de las respuestas que se aprecian en la matriz *“Reporte seguimiento PQRS- Subdirección Educativa”*, la cual nos muestra que varias de las respuestas son generadas por el subdirector, acogiendo las recomendaciones formuladas.



DEFENSOR DEL CIUDADANO								
MATRIZ VERIFICACIÓN DE CALIDEZ, OPORTUNIDAD Y COHERENCIA SDQS								
MES DE REPORT	DEPENDENCIA	N° PETICIÓN	TIPO DE PETICIÓN	PETICIÓN	FUNCIONARIO QUE ATIENDE	FECHA INICIO DE TÉRMINO	FECHA DE RESPUESTA	RESPUESTA A LA PETICIÓN
ABRIL	Defensor del ciudadano	767762018	reclamo	EL PETICIONARIO RECLAMA PORQUE DICE QUE EL JARDIN BOTANICO REALIZO UNA TALA DE UN ARBOL EN LA CALLE 153 NO 136-20 AL FRENTE DEL SUPERMERCADO OCLAFOMA HACE 15 DIAS Y DEJO LOS ESCOMBROS DE MATERIAL VEGETAL E INFORMA QUE LE ESTA PERJUDICANDO. DICE QUE ESTOS ESCOMBROS SON CAUSA DE ROEDORES Y LE AFECTA EL NEGOCIO VISUALMENTE Y PORQUE ESTAN ARROJANDO BASURA.	JAVIER ALBERTO LEAL GIANCARLO CHIAPPE	28/03/2018	17/04/2018	Agradecemos su interés en informarnos sobre la situación actual que se presenta en su sector, y nos permitimos informar que dicha tala fue autorizada por parte de la Secretaría Distrital de Ambiente como "EMERGENCIA" mediante el Acta No. SM/0919/008. No obstante para el proceso de recolección, transporte y disposición final, la Entidad encargada es Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos y por ellos nos permitimos enviar su solicitud, mediante comunicado via correo electrónico para que sea atendida. Para mayor información por favor comunicarse a la UAESP al PBX 3580400 Ext. 1409 - 1549.
ABRIL	Defensor del ciudadano	820132018	Derecho de petición de interés general	LA PETICIONARIA INFORMA QUE DESDE EL 2017 LA SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE ENVIO CONCEPTO TECNICO NO 3842378 AL JARDIN BOTANICO PARA UNA TALA DE UN PINO QUE ESTA EN RIESGO DE CAIDA SOBRE LAS CASAS ALEDAÑAS Y NO SE HA REALIZADO EL TRATAMIENTO Y TAMPOCO EL JARDIN BOTANICO LE HA INFORMADO DE PROGRAMACION DE LA TALA. DICE QUE TAMPOCO CONTESTAN EN LA EXTENSION DE TALAS PARA SABER PORQUE TEMEN UNA TRAGEDIA	JAVIER ALBERTO LEAL GIANCARLO CHIAPPE	05/04/2018	24/04/2018	Agradecemos su interés en informarnos de la situación en su zona y una vez verificada la base de datos del Jardín Botánico José Celestino Mutis, relacionado al proceso 3842378 de la SDA se tiene notificado a nuestra entidad el concepto técnico de manejo 2017-55FF5-08821, por medio del cual la Secretaría Distrital de Ambiente –SDA autoriza la tala de dos 2 árboles. Dicho concepto fue notificado al Jardín Botánico José Celestino Mutis el día 28/03/2018 y de acuerdo a la revisión hecha por nuestros profesionales, nos permitimos informarle que la intervención esta programada para el mes de mayo.
				EL CIUDADANO RECLAMA PORQUE DICE QUE PRESENTO UNA PETICION CON EL NUMERO 410442018 Y NO RECIBIO RESPUESTA A SU DIRECCION REGISTRADA EN EL SISTEMA, TUVO QUE LLAMAR PARA VER QUE HABIA OCURRIDO Y UNA VEZ CONSULTADO EL REQUERIMIENTO ESTE ESTA COMO ATENDIDO CON RESPUESTA DEFINITIVA. EN LA RESPUESTA QUE	SERGIO			Agradecemos su interés en informarnos de la situación en su zona y presentamos una disculpa por lo inconvenientes generados ya que de acuerdo a las plantaciones que esta realizando el Jardín Botánico de Bogotá en el espacio público de Bogotá por el Plan de Desarrollo de Distrital, se han ocasionado hoyados de un metro cuadrado en la dirección de referencia para

Fuente: Reporte seguimiento PQRS- Subdirección Educativa. 20.06. 2018

Sin embargo, al solicitar en las áreas el registro que reporta el sistema "Bogotá Te Escucha", manifiestan que el sistema se encuentra en periodo de estabilización, esto significa que hay interrupciones del servicio de manera recurrente, lo cual dificulta el seguimiento y la trazabilidad.

OBSERVACIÓN	<i>A la fecha del presente informe y una vez realizada la verificación en cada una de las áreas del jardín, fue imposible generar el reporte de la totalidad de peticiones atendidas, de igual forma ocurre con la información de las peticiones en las dependencias de la entidad, toda vez que el sistema "Bogotá Te Escucha", se encuentra en periodo de estabilización, lo cual dificulta el seguimiento y la trazabilidad de las PQRS.</i>
RECOMENDACIÓN	<i>Se sugiere al proceso, documentar las novedades que se presentan, conexas a la funcionalidad del "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones- Bogotá Te Escucha", con el objeto de tener trazabilidad sobre los limitantes que puedan presentarse para la entidad en el momento de dar trámite a un requerimiento o para la consolidación de la información mensual que debe reportarse.</i>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Numeral 7°: *Verificar “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”.*

Teniendo en cuenta el Acuerdo 011 de 2001 “*Por el cual se modifica el Acuerdo 001 del 2001 que establece la Estructura Orgánica del Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis” y se determinan las funciones de sus dependencias*”. Así como atendiendo lo relacionado en la Resolución 036 de 2016 “*Por el cual se modifica el Manual Específico de Funciones para los empleos que conforman la Planta de Personal del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis*”, los cuales determinan que la Secretaría General y de Control Disciplinario, en el numeral 6 de sus funciones esenciales tiene a su cargo:

“Definir y revisar los trámites pertinentes a 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. Orientar a las diferentes dependencias en la respuesta a las quejas y reclamos recibidos y realizar el seguimiento y evaluación de la atención brindada a los mismos”.

Lo anterior nos permite inferir que la Secretaría General y de Control Disciplinario es el funcionario (a) de más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes y quien debe participar 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.

Esa así, que el primer semestre de 2018 la Veeduría Distrital ha liderado 31 reuniones con Nodos Sectoriales de la Red Distrital de Quejas y Reclamos. En dichas reuniones se presenta el balance de los logros alcanzados, acciones adelantadas y limitantes en temas como política Distrital de Servicio al Ciudadano, articulación PQRS y ciudadanía, capacitación y formación, comunicaciones y lenguaje, de cada uno de los **Nodos Intersectoriales de la Red**, en los cuales debe participar el Jardín Botánico a través del Funcionario encargado el proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

- **Participación reunión plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos:**

La Red Distrital de Quejas y Soluciones con el apoyo de la Veeduría Distrital ha programado tres reuniones plenarias (participación de todas las entidades Distritales) en las siguientes fechas 20 de febrero, el 28 de julio y el 6 de diciembre.

Fecha: Febrero 20 de 2018

Participante: Amilde Rozo- Apoyo técnico Servicio al Ciudadano-SDQS

Temas Tratados en la Plenaria:

- ✚ Presentación instancias de coordinación de la Red según reglamento.
- ✚ Diagnóstico participativo 2017.
- ✚ Presentación y aprobación de la propuesta del plan de trabajo de 2018, que consiste en:
 - ✓ Hacer seguimiento y presentar propuestas de mejora con relación al uso eficiente del SDQS.
 - ✓ La articulación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el Sistema de Gestión Documental,
 - ✓ La parametrización de los Temas y Subtemas del SDQS,
 - ✓ La gestión de tiempos de respuesta y
 - ✓ El seguimiento a los informes de PQRS

- **Participación reunión de Nodos Intersectoriales del sector Ambiente:**

Para los Nodos Intersectoriales, conformados por los líderes de atención al ciudadano de las diferentes entidades del sector, están programadas reuniones mensuales una por temática:

Reuniones realizadas:

- 4 y 7 de marzo: No hubo participación del JBB
- 23 y 24 de mayo: No hubo participación del JBB
- 17 y 18 de abril: No hubo participación del JBB



- 13 y 27 de junio: En la reunión del 13 de junio asistió Katherine Bolagay de la Subdirección educativa del JBB;

Las próximas fechas están programadas para los días 24 y 25 de julio con las siguientes temáticas:

- PPDSC y Comunicación y Lenguaje Claro
- Articulación PQRS – Ciudadanía
- Capacitación y Formación.

Teniendo en cuenta lo anterior, No se evidencia la asistencia representativa de la Entidad, ya que es importante indicar que las personas que han asistido son contratistas de la Oficina de Atención al Ciudadano y la profesional de apoyo del Subdirector Educativo y Cultural de la Entidad.

OBSERVACIÓN	La entidad y de manera específica el funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes incumple presuntamente con lo establecido el Numeral 7° del Decreto Distrital 371 de 2010, toda vez que las delegaciones realizadas deben ser a funcionarios de nivel directivo, con el acompañamiento si lo (consideran pertinente) de sus apoyos técnicos o profesionales y no se evidencia la presencia a las reuniones convocadas por la Veeduría distrital para el tema.
RECOMENDACIÓN	Reiteramos la importancia de la participación del JBB, en los encuentros de la “Red Distrital de Quejas y Reclamos” programados por la Veeduría toda vez que en ellos se tratan temas que fortalecen la gestión de las entidades y la adopción de medidas tendientes a mejorar el servicio a la ciudadanía.

LIMITANTES DEL INFORME ARTÍCULO 3°:

El incumplimiento en los compromisos adquiridos en la mesa de trabajo realizada el día 22 de junio, en la cual participaron los delegados de las áreas

Subdirección Educativa y Cultural, y de Secretaria General líderes del proceso quejas y soluciones.

La no entrega de la información solicitada, limita el accionar de la Oficina de Control Interno en relación a la de la revisión y verificación del cumplimiento normativo consagrado en el Decreto 371 de 2010.

Dicho accionar entorpece la consecución de observaciones y recomendaciones alineadas con el contexto real, que conlleven a la entidad a realizar y proyectar su operación entorno a la gestión eficiente, bajo sustento de los principios de la función pública y la mejora del Sistema de Control Interno de la entidad.

ACTIVIDAD # 2: ARTÍCULO 4° DECRETO 371 DE 2010

“DE LOS PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL”

Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de Participación Ciudadana, en el marco de la Constitución y la Ley, las entidades del distrito deberán:

Numeral 1°: *“Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen”.*

Para tener evidencia del cumplimiento de esta actividad se ingresó a la aplicación Q de la oficina jurídica de la entidad y se encontró lo siguiente:

PROCESO DE SELECCIÓN	N° DE PROCESO
Proceso de selección abreviada Menor cuantía	1
Subasta Inversa	2

Licitación Pública	2
Mínima Cuantía	16
Contratación Directa	698
Selección abreviada. Subasta Inversa	2
TOTAL	721

Con el fin de verificar que los procesos que adelanta la entidad estén publicados en el SECOP II de acuerdo a la normativa vigente y que además se estén haciendo en los mismos las invitaciones públicas donde se manifieste que se brindan espacios para la promoción y el desarrollo de procesos de participación ciudadana se tomó una muestra aleatoria de estos procesos para verificar el cumplimiento del principio de publicidad y convocatoria.

Luego de verificar el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP, se evidenció que la entidad cumplió con la publicación de esa actividad contractual en su totalidad en este sistema en cumplimiento del Decreto Nacional 1510 de 2013, *“Por medio del cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública”* efectuando en debida forma las invitaciones públicas a las personas o veedurías ciudadanas interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación, en concordancia con la Circular Externa N° 1 del 21 de Junio de 2013.

Numeral 2°: *“Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo”.*

En el tema de contratación, los pliegos elaborados en las diferentes convocatorias tienen un aparte en donde se invita a la comunidad a ser veedora de estos procesos. Se hizo una selección aleatoria y se consultó en el SECOP II, al que se le tomo un pantallazo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

La modalidad de selección abreviada subasta inversa del proceso 001- Contrato 694 de 2018. El Objeto contractual Seguimiento de agroinsumos requeridos para el desarrollo de los diferentes proyectos de inversión que adelanta el Jardín Botánico de Bogotá en cumplimiento de las actividades misionales.

1.3. INVITACIÓN A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

En cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, el Jardín Botánico José Celestino Mutis, CONVOCA a las Veedurías Ciudadanas reglamentadas mediante la Ley 850 de 2003, establecidas de conformidad con la Ley, para que participen dentro del presente proceso, efectúen el control social y, en general, desarrollen su actividad durante las diferentes etapas del presente proceso.

1.4. DE LA VEEDURÍA DISTRITAL

El presente proceso se encuentra sometido al control preventivo de la VEEDURIA DISTRITAL, de acuerdo con las competencias que le son asignadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y conforme al Programa Transparencia, Probidad y Lucha contra la Corrupción que lidera.

La ubicación de los estudios y documentos previos, sus anexos, el proyecto de pliego de condiciones, acta de audiencia, aclaración de pliegos, adjudicación de contrato y demás documentos inherentes al presente proceso contractual de SECOP, se encuentra en los siguientes enlaces:

<http://www.colombiacompra.gov.co/sistema-electronico-de-contratacionpublica>.

<http://www.contratacionbogota.gov.co> y el archivo físico se encuentra a disposición de cualquier ciudadano en las instalaciones del Jardín Botánico, ubicado en la Avda. Calle 63 N°68-95 Oficina Jurídica del JBB, de la ciudad de Bogotá.

VERIFICACIÓN POR SELECCIÓN ABREVIADA.

La modalidad de selección abreviada de menor cuantía del proceso 001- Contrato 703 de 2018. Objeto contractual: Suministrar combustible y lubricantes requeridos para el parque automotor y la maquinaria utilizada como apoyo para el desarrollo de las actividades y proyectos misionales ejecutados por el Jardín Botánico José Celestino Mutis.

Jardín Botánico Jose Celestino Mutis 29-06-2018 06:36:54
Al Contestar Cite Este Nr.:2018IE4010 O 1 Fol:37
ORIGEN: Origen: Sd:119 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO C
DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/RIANO PARRA SANDRA M
ASUNTO: Asunto: INF SEGTO ARTICULO 3 Y 4 DEL DECRETO 371 DE 201
OBS: Obs.: COPIA SUB EDUCATIVA Y DIRECCION



Se efectuó una selección aleatoria y se consultó en el SECOP II, lugar donde se encuentra publicada. CO1.MSG.381587 RESOLUCIÓN DE DECLARATORIA DE DESIERTO DEL PROCESO DE SELECCIÓN JBB-SA-MC-001-2018 - 6/8/2018 2:26



El SECOP II es el sistema que Colombia Compra Eficiente ofrece a las Entidades Estatales, el sector privado y a la ciudadanía adelantar el Proceso de Contratación en línea. El uso del SECOP II permite ganar en eficiencia y transparencia, optimizando así los recursos públicos.

En marzo de 2017 Colombia Compra Eficiente desplegó una actualización del SECOP II que tiene las siguientes novedades: 1. Descargar con un solo clic los Documentos del Proceso y los documentos adjuntos a las observaciones; 2. Adjudicar a diferentes Proveedores ítems de una misma lista; 3. Configurar al mismo tiempo la información de las ofertas económicas de todos los lotes del Proceso de Contratación, 4. Personalizar el formato para exportar las hojas de cálculo en PDF o Excel; y 5. Generar constancias cuando el Proveedor de la aceptación del contrato y de la aprobación final del mismo por parte de la Entidad Estatal.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

El SECOP II ofrece funcionalidades para la revisión, aprobación y firma de los contratos elaborados por las Entidades Estatales como resultado de los Procesos. También permite hacer seguimiento al avance de los contratos y la gestión de la facturación.

El Jardín Botánico de Bogotá, utilizó el SECOP I hasta diciembre de 2017 para procesos de contratación diferentes a la Contratación directa. A partir de esta vigencia ha venido utilizando SECOP II. El SECOP II cuenta un directorio en el que los usuarios pueden consultar el perfil de las Entidades Estatales y los Proveedores registrados.

Numeral 3°: *“Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite”.*

El 27 de febrero de 2018 se realizó la rendición de cuentas del sector ambiente de la Administración Distrital **“Bogotá Mejor Para Todos”**, con asistencia de los Subdirectores de las Áreas del Jardín Botánico, actividad realizada entre las 9 y 12 de la mañana.

Se han presentado pronunciamientos de la comunidad con respecto a la insatisfacción de algunas acciones del Jardín Botánico, (tala de árboles). Es de anotar que la entidad actúa bajo la directriz del Decreto 531 de 2010 que se refiere al manejo silvicultural de las áreas urbanas, zonas verdes y jardinería de la ciudad de Bogotá. Incluye la definición de un protocolo que se inicia con un recorrido por el área afectada, se identifican los individuos, se elabora un diagnóstico técnico y se remite a la Secretaría de Ambiente para se emita el concepto. Este concepto es comunicado al Jardín Botánico, el cual hace referencia la autoridad ambiental si se hace o no se hace la intervención. Dicho proceso es acompañado por organizaciones no gubernamentales, ambientalistas, y la comunidad en general.

Así mismo, como parte integral del proceso, se articulan otras entidades que puedan tener responsabilidad en el área a intervenir, tales como: el Acueducto, la



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

UAESP, IDRD o CODENSA. Se realizan mesas de trabajo, en algunas ocasiones acompaña a las mismas la Veeduría Distrital.

Numeral 4°: *“Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad”.*

4.1. Verificar acción de promoción de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas, otras organizaciones y la conexión que tiene con la entidad. Para estimular la conformación de redes sociales, veedurías sociales y de participación ciudadana y el apoyo al funcionamiento por parte del JBB, se pudo evidenciar la conformación de estas con la participación activa de las juntas de acción comunal, organizaciones sociales, ambientales y un alto número de Instituciones educativas. Se verifica la participación de la ciudadanía en donde se involucra activamente en actividades como:

- Semilleros de Investigación, en donde se adelantan líneas de educación ambiental a través de investigación, visibilización y apropiación colectiva del conocimiento para conocer el ordenamiento del planeta alrededor del agua fortalecer la gobernanza ambiental y el conocimiento y la adaptación al cambio climático.
- Jardines de Noche, esta actividad se realiza el último viernes de cada mes, con asistencia masiva de la ciudadanía. En una noche se realizaron seis actividades: dos conciertos, recital de poesía, círculo de la palabra, y el lanzamiento del libro "Oír el río". El total de visitantes que asistieron al evento fue de 2.733 personas. En otro mes en el Jardín de Noche se presentaron 8 actividades. Se conmemoró el día internacional de la mujer, donde las mujeres presentaron sus propuestas culturales, en torno al empoderamiento del cuidado del medio ambiente fue un espacio de intercambio y encuentro de saberes.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

- Debido a su naturaleza la Subdirección Técnica tiene formatos: F.01-PM.02.03.10 Seguimiento físico y sanitario Jardinería y F.02-M.02.03.10 Seguimiento proyectos Jardinería. Como estrategia de promoción de la participación ciudadana cuenta con el programa: Adopta un Árbol, y con asistencia técnica de agricultura urbana.
- Articulación de procesos territoriales. Desde la Subdirección educativa y Cultural se acompaña y se promueven procesos de educación ambiental comunitaria en las localidades de Bogotá, mediante el fortalecimiento de herramientas de gestión, competencias ciudadanas, construcción e intercambio de saberes que promueven la apropiación del conocimiento en las cuencas del Distrito Capital.
- Educación no formal. Esta línea tiene como objetivo acompañar organizaciones y diversos actores comunitarios en procesos de educación ambiental con enfoque territorial e intercultural. Se pretende el fortalecimiento a líderes ambientales a través del curso de promotoría ambiental. La Educación no formal se lleva a cabo a través de las siguientes etapas, vinculación, formación, seguimiento y evaluación y documentación del proceso de encuentros comunitarios.

Numeral 5°: *“Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión”.*

5.1 Verificar en que medios está registrada la información.

Una de las estrategias fue la verificación de registros en medios físicos y/o electrónicos de la ciudadanía en la Subdirección Educativa y Cultural y en la Subdirección Técnica, como una forma de conocer las intervenciones ciudadanas en el desarrollo de las actividades de la plataforma de ofertas del JBB, verificando que se cuenta con: listas de asistencia, entrevistas, encuestas, registros fotográficos, videos, material que constituye una fuente primaria de información.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

5.2 Verificar evidencias de identificación de acciones en los eventos de participación ciudadana, en la gestión en el control social para el mejoramiento institucional.

La ciudadanía prioriza las actividades y en consecuencia se involucra logrando así mayor articulación con el Jardín Botánico. Entre las actividades prioritarias están: El Club de Ciencias, Semilleros de investigación, Articulación de procesos territoriales, Vacaciones Científicas, Jornadas de Plantación.

La Entidad ha suscrito Convenios a través de las subdirecciones y esos convenios tienen un componente social. Lo que significa que cada uno está articulado con la comunidad bien sea educativa: (colegios, universidades, asociaciones de padres de familia), Organizaciones no Gubernamentales donde su misionalidad es la ecología y medio ambiente, organizaciones cívicas como las juntas de acción comunal entre otras.

Una experiencia exitosa es el Convenio realizado entre el Gimnasio Femenino Los Cerros de Bogotá, la Organización OPEPA y el Jardín Botánico de Bogotá. Cuyo objetivo es: sensibilizar, emprender y cuidar la flora en los cerros.

Este proceso desató varias actividades con la comunidad educativa, los vecinos de los cerros y las organizaciones del entorno que se vincularon. La aproximación al conocimiento que esta experiencia generó en los participantes se proyectó a su familia y otros vecinos de la comunidad, cumpliendo efectos multiplicadores de la experiencia.

El resultado más destacado fue el diseño y puesta en funcionamiento de la página web: www.redcerros.org, en la cual se comparten las acciones realizadas por los diferentes grupos humanos, y se motivaba a la participación, publicando iniciativas de la comunidad y organizaciones participantes.

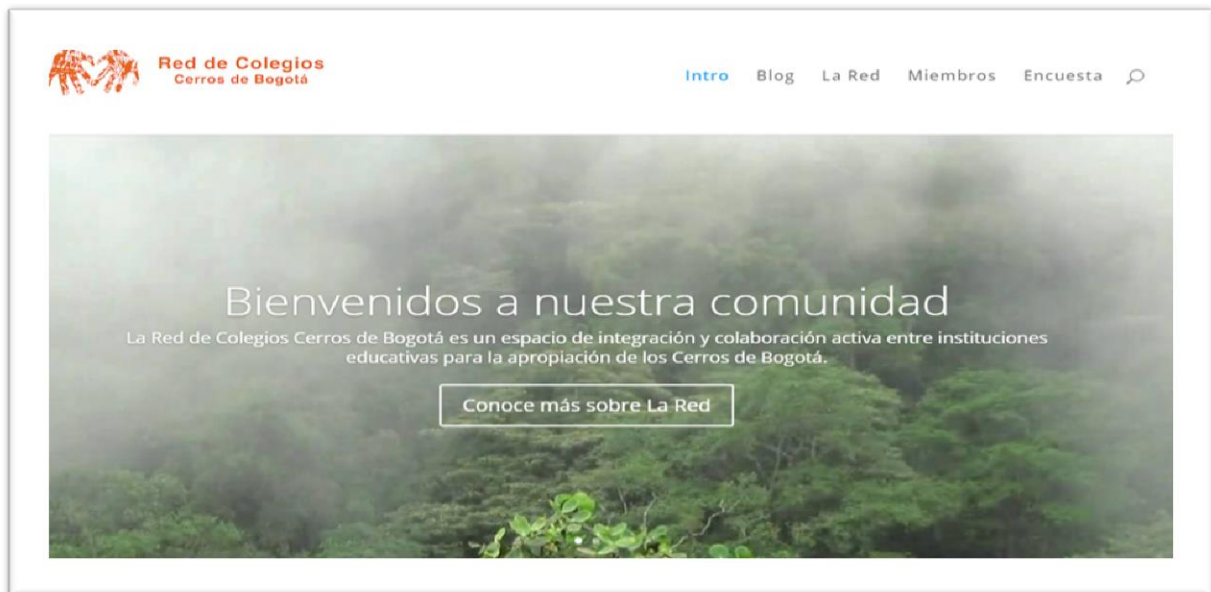


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Red Cerros: Integrando por sesenta y seis (66) instituciones educativas, ocho (8) ONGs, y entidades Distritales donde se encuentra el jardín Botánico, cuyo objetivo es la conservación, investigación, apropiación y disfrute de los Cerros de Bogotá. Para ello brindan herramientas a colegios, públicos y privados, para la articulación, fortalecimiento, visibilización y ejecución de Proyectos Ambientales Escolares, u otros proyectos pedagógicos, que tengan como objetivo la conservación, apropiación y uso sostenible de los Cerros de la ciudad de Bogotá y de los servicios ecosistémicos que provee.

Así mismo, la red actúa como un ente facilitador del trabajo colaborativo entre colegios e instituciones y entidades con intereses afines a los objetivos de la red.



Como resultado de lo anterior, se conformaron grupos de investigación sobre la flora de los cerros y el JBB realizó acompañamientos a este grupo in situ con el fin de proteger la estructura ecológica de los cerros.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Líneas de Trabajo



Ciencia ciudadana e investigación

Esta área comprende las acciones que buscan democratizar la investigación acerca de los temas ambientales asociados a los cerros. Por un lado, a través del fortalecimiento de iniciativas investigativas que partan de las instituciones educativas, niños y jóvenes pertenecientes a la red, por el otro, creando vínculos con instituciones de carácter científico y académico.



Acciones ambientales

Dentro de este grupo se encuentran las acciones concretas que se están ejecutando desde los colegios para restaurar, conservar el ecosistema y fortalecer competencias ciudadanas. Con ello también se promueven los procesos de recuperación de bienes y servicios ecosistémicos y la capacidad de adaptación y mitigación frente a escenarios de cambio.



Recreación y uso cultural

Este eje consiste en el fortalecimiento de acciones que aprovechan los Cerros como un patrimonio cultural de la ciudad en donde se pueden desarrollar diversos tipos de actividades de esparcimiento y de espiritualidad. De esta manera, se contribuye al desarrollo de comportamientos, normas y valores para el fortalecimiento de una nueva cultura ciudadana que vele por la apropiación y conservación de los cerros.



Educación

Abarca todas las prácticas que en primer lugar propician los procesos de aprendizaje para la adquisición de conocimiento y habilidades para un desarrollo en armonía con el entorno natural (competencias en la sustentabilidad). En segundo lugar, se refiere a las experiencias pedagógicas al aire libre que, al utilizar espacios naturales, generan procesos de aprendizaje significativo que permiten la formación integral de los estudiantes en cuanto a la adquisición de contenidos y habilidades de diferentes áreas del conocimiento, y al desarrollo personal como individuo y en la interacción con los demás.



Divulgación

Esta línea incluye las acciones que facilitan la divulgación y realización de proyectos, eventos y actividades organizados por la red, para el beneficio de la ciudadanía a través de la democratización del conocimiento sobre los Cerros y su relación con los servicios ecosistémicos de su estructura ecológica principal, del fortalecimiento de la cultura ciudadana y el desarrollo en la comunidad escolar de competencias para la sustentabilidad.

Como acción articuladora y visible, se realizó la exposición de pinturas expuesta en el JBB reflejando la experiencia. Varios de los jóvenes del Colegio Gimnasio Femenino prestaron servicio social al interior del Jardín.

Numeral 6°: *“Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”.*

Dentro del periodo auditado se realizó el 27 de febrero de 2018 la rendición de cuentas del Sector Ambiente de la Administración Distrital *“Bogotá Mejor Para Todos”*, con asistencia de la Directora en compañía de los Subdirectores de las Áreas.

Las observaciones y recomendaciones del presente informe de seguimiento a los Artículos 3° y 4 del Decreto 371 de 2010, deberán ser llevadas al plan de mejoramiento por procesos, como “oportunidades de mejora”; el cual debe ser presentado a la Oficina de Control Interno por el responsable del proceso dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al recibo del documento.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

El responsable del proceso, podrá solicitar prórroga para su presentación por una sola vez, mediante escrito debidamente motivado, con dos (2) días de antelación a su vencimiento. El plazo establecido se podrá prorrogar por un máximo de tres (3) días hábiles adicionales.

Cordial saludo;

(LAS FIRMAS REPOSAN EN EL ORIGINAL)

OSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO
Jefe Oficina de Control Interno – JBB

Elaborado por: Erika Quintero, Nelly Díaz y Angie Patarroyo - Profesional Oficina de Control Interno - JBB