



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardin Botánico José Celestino Mutis

Jardin Botánico José Celestino Mutis 31-07-2019 04:37:28
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE4850 O 1 Fol:13
ORIGEN: Oficio Sd222 - CONTROL INTERNO HERNANDEZ SERRANO
DESTINO: Destino S.G. GRAL Y C.TRE DISCIPLINARIA A SABOGAL ELIA
ASUNTO: Asunto INFORMAL SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A PQRS
CBA: Ofc. COPIA A DIRECCIÓN

MEMORANDO

FECHA: 1 de agosto de 2019

PARA: **ELIANA ANDREA PEDRAZA SABOGAL**
Secretaria General y de Control Interno Disciplinario

COPIA: **LAURA MANTILLA VILLA**
Directora

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

ASUNTO: Informe de PQRS correspondientes al I Semestre 2019.

La Oficina de Control Interno (OCI), en el marco de sus competencias normativas establecidas en la ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 Artículo 76 realizo informe semestral de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del primer semestre 2019.

En tal sentido la OCI en el desarrollo de su rol de seguimiento y evaluación se permite emitir recomendaciones que permitan el mejoramiento de su proceso/dependencia.

Es así que para su conocimiento y fines pertinentes el contenido de este informe es enviado vía correo electrónico en catorce (14) folios, evitando de esta forma el consumo innecesario de papel y tinta, acorde con la política de cero papeles.

Cualquier aclaración o información adicional estaremos prestos a atenderla.

Cordial saludo,


OSCAR JAVIER HERNANDEZ SERRANO
Jefe Oficina de control Interno

Elaboró y proyectó: Sandra Martínez – Profesional de la OCI

Página 1 de 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

INFORME PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS I SEMESTRE 2019

1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno (OCI), en el marco de sus competencias normativas establecidas en la ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS) que interpone la ciudadanía y demás partes interesadas a la entidad correspondientes al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 junio de 2019.

2. OBJETIVO

Verificar que el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción se realice de acuerdo con las normas legales vigentes.

3. ALCANCE

Informar a la Alta Dirección, mediante análisis estadístico y seguimientos efectuados por la OCI, los resultados del análisis del grado de cumplimiento de las respuestas dadas por la entidad en el primer semestre de la presente vigencia.

4. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política:** Artículos 2, 6, 15, 23 y 209
- **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.
- **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014**, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1474 de 2011** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **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

Página 1 de 14



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

- **Decreto 19 de 2012** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012** Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 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.
- **Decreto 2623 de 2009** Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- **Decreto 197 de 2014** Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- **Acuerdo 630 de 2015** Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

5. METODOLOGIA

La información (Base de datos de PQRS) fue suministrada por la Secretaria General y la Oficina de Atención al Ciudadano de la entidad con base en los reportes trimestrales generados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – (SDQS), con fecha de corte 30 de marzo de 2019 y 30 de junio de 2019. Dado lo anterior, los datos y estadísticas que se generen posterior a la fecha del informe puede tener variaciones.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION I SEMESTRE 2019

6.1 Peticiones Recibidas

Teniendo en cuenta la información generada a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ, durante el primer semestre de 2019, se registra un total de 2379 peticiones interpuestas por la ciudadanía ante el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

A continuación, se presentan la estadística y el análisis de la información registrada a través del SDQS:

Página 2 de 14



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

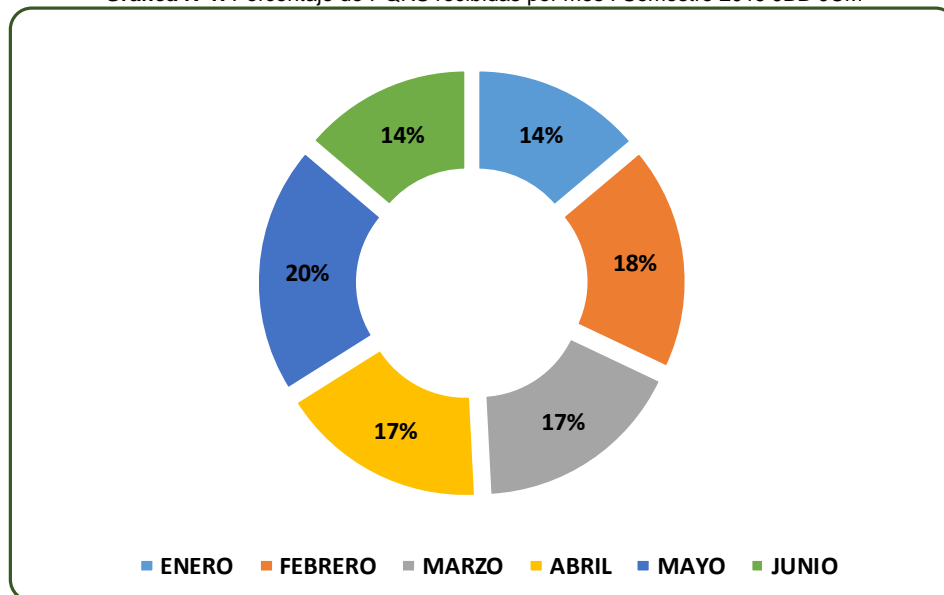
Jardín Botánico José Celestino Mutis

Tabla N°1 Total de peticiones recibidas JBB-JCM I Semestre 2019

MES	NUMERO DE PETICIONES
ENERO	330
FEBRERO	432
MARZO	408
ABRIL	402
MAYO	479
JUNIO	328
TOTAL	2379

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

Grafica N°1. Porcentaje de PQRS recibidas por mes I Semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

De acuerdo con lo anterior, se observa que mensualmente se reciben entre 328 y 479 peticiones, siendo mayo el mes con mayor número de requerimientos presentados con un total de 479 que corresponden al 20% del total de requerimientos.

Los temas más frecuentes en las peticiones presentadas en el I Semestre 2019 son los siguientes:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Tabla N°2 Temas más frecuentes en Peticiones JBB-JCM I Semestre 2019

SUBTEMA	NUMERO DE PETICIONES
MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PUBLICO	208
COBERTURAS URBANAS ARBORIZACION Y JARDINERIA EN ESPACIO PUBLICO	174
EDUCACION AMBIENTAL Y PARTICIPACION	78
APROVECHAMIENTO DE ESPACIOS FISICOS DEL JARDIN BOTANICO	76
RECORRIDOS GUIADOS Y ECOTALLERES	76

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

6.2 Canales de recepción de Peticiones

El Jardín Botánico de Bogotá – José Celestino Mutis (JBB-JCM) realiza recepción de requerimiento a través de sus diferentes canales de atención, a continuación, se relaciona el detalle de estos:

Tabla N°3 Canales de Comunicación JBB-JCM

CANALES DE COMUNICACION	DESCRIPCION
Oficina de Servicio al Ciudadano	Escenario presencial dispuesto por la Entidad para brindar orientación, información, asesoría y recepción de peticiones. Ubicación: Avenida calle 63 No. 68-95 - Entrada principal Horario: 08:00 am a 12:00 m - 01:00 pm a 05:00 pm
Buzón de sugerencias:	Espacio que utiliza la población de infancia y adultos para dejar recomendaciones. Se encuentran ubicados en la entrada principal de la entidad Avenida Calle 63 No. 68-95.
Radicación de Correspondencia	Recepción de comunicaciones escritas Ubicación: Avenida calle 63 N° 68-95 Horario: 7:30 am – 5:00 pm
Atención Telefónica	Conmutador 437 70 60 Ext 0 Se brinda información sobre la entidad. Horario: lunes a viernes 8:00 am – 5:00 pm Atención Quejas y reclamos: 437 70 60 Ext 1012 Recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción. Horario: lunes a viernes 8:00 am – 1:00 pm 2:00 pm – 5:00 pm
Web	www.jbb.gov.co Portal que la Entidad pone a disposición de sus usuarios, ciudadanos y grupos de interés con información referente a su gestión, noticias, trámites y servicios, programas y proyectos adelantados.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Redes Sociales	<p>Canales que implementa la entidad con el fin de informar a los cibernautas sobre la gestión, noticias, eventos y actividades institucionales.</p> <p>Facebook: Jardín Botánico de Bogotá Twitter: @jbotanicobogota Instagram: @jardinbotanicodebogota Youtube: jardinbotanicodebogota</p>
Correo electrónico	<p>El Jardín pone a disposición de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés un correo electrónico institucional destinado a la recepción de peticiones y solicitudes de información; la dirección es contactenos@jbb.gov.co</p>

Con lo anterior se evidencia el cumplimiento del Artículo 76, de la Ley 1474 de 2011 el cual menciona: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.

De acuerdo con la información registrada en SDQS con un total de 2379 solicitudes recibidas en el primer semestre de 2019, el medio más utilizado por los usuarios para presentar las PQRS es el correo electrónico, siendo su participación del 62% del total de las PQRS recibidas. A si mismo los medios menos utilizados son APP-Aplicación Móvil y redes sociales con un 0,2% y 1% respectivamente.

Tabla N°4 Canales de recepción de peticiones JBB-JCM I Semestre 2019

CANALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
APP-APLICACIÓN MÓVIL	0	0	4	0	0	0	4
BUZON	30	3	0	8	4	26	71
CORREO ELECTRONICO	176	269	253	260	319	194	1471
ESCRITO	24	37	30	24	14	8	137
PRESENCIAL	10	23	32	18	22	18	123
REDES SOCIALES	1	0	11	2	19	1	34
TELEFONO	32	48	36	63	66	51	296
WEB	57	52	42	27	35	30	243
TOTAL	330	432	408	402	479	328	2379

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril-junio 2019 Bogotá te escucha

Al realizar el comparativo de los canales de recepción de PQRS 2018 y I Semestre 2019 se puede determinar que el canal más usado para interponer peticiones ante



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

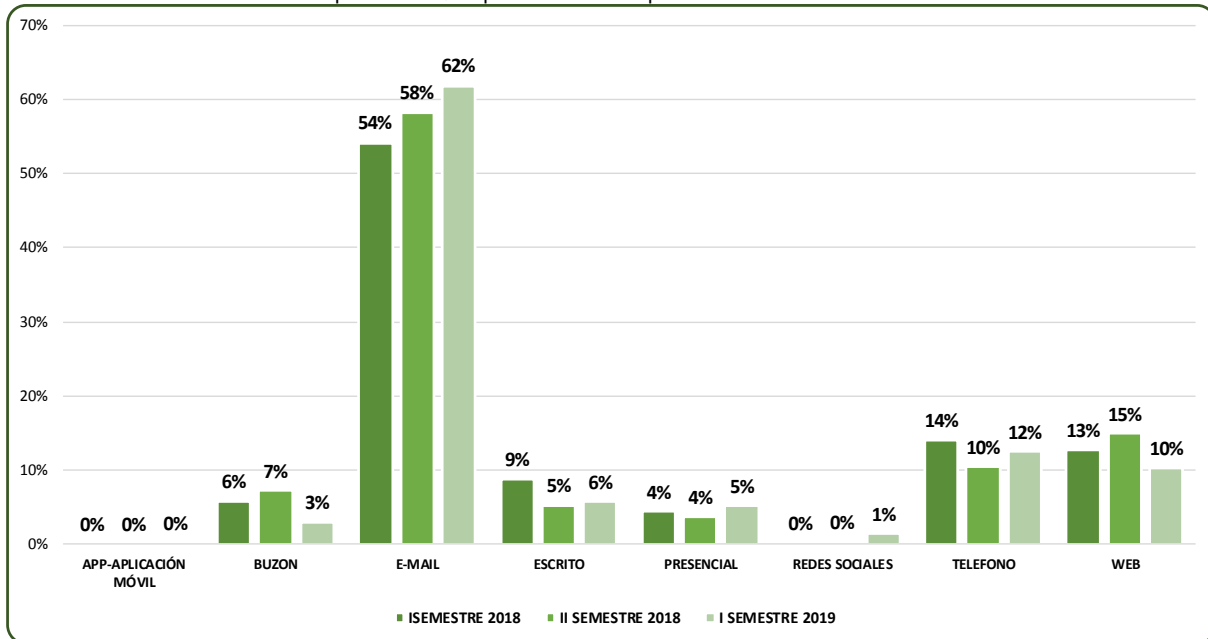
la entidad desde el año 2018 es el correo electrónico, los demás canales se mantiene en un rango de participación del 0% a 15%.

Tabla N°5 Comparativo PQRS Canales de recepción de peticiones JBB-JCM 2018- I Semestre 2019

CANALES	I SEMESTRE 2018	II SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019
APP-APLICACIÓN MÓVIL	0	0	4
BUZON	132	139	71
E-MAIL	1.239	1119	1471
ESCRITO	201	101	137
PRESENCIAL	100	70	123
REDES SOCIALES	4	7	34
TELEFONO	320	199	296
WEB	292	286	243
TOTAL	2288	1921	2379

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha – Informes de seguimiento OCI I y II Semestre 2018

Grafica N°2 comparativo PQRS por canal de recepción 2018- I Semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha – Informes de seguimiento OCI I y II Semestre 2018

6.3 Tipo de Peticiones recibidas

De las 2379 peticiones recibidas a través del SDQS durante el periodo evaluado, la mayor cantidad de peticiones se concentra en la tipología “Solicitud de acceso a la Información” correspondiente al 40%, seguida de “Derecho de petición de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Interés General “correspondiente al 30% y posteriormente, los “Derechos de Petición de Interés Particular” con un 19%. A continuación, se puede evidencia el tipo de petición y la cantidad mensual recibida por la entidad para cada uno de ellos:

Tabla N°6 Número de peticiones recibidas por tipología JBB-JCM I Semestre 2019

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONSULTA	9	12	5	11	5	10	52
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	3	0	0	0	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	99	130	105	133	145	107	719
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	61	76	67	75	118	45	442
FELICITACIÓN	1	1	0		1	4	7
QUEJA	6	11	12	1	1	6	37
RECLAMO	29	13	14	16	14	15	101
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	106	181	194	162	187	123	953
SOLICITUD DE COPIA	0	2	3	0	2	4	11
SUGERENCIA	19	5	5	4	6	14	53
TOTAL	330	432	408	402	479	328	2379

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

Al realizar el comparativo 2018 y Primer semestre de 2019 se puede determinar que el tipo de petición más recibida por la entidad es la solicitud de acceso a la información con una participación entre el 33% al 40%, seguido del Derecho de petición de Interés general con un rango de participación entre el 30% al 36% y el derecho de petición de interés particular con un rango de participación entre el 16% al 19%, los demás tipos de petición mantienen una participación del 0% al 6%.

Tabla N°7 Número de peticiones recibidas por tipología JBB-JCM I Semestre 2019

TIPO DE PETICION	I SEMESTRE 2018	II SEMESTRE 2018	I SEMESTRE 2019
CONSULTA	75	56	52
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	6	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	821	574	719
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	385	298	442
FELICITACIÓN	14	11	7
QUEJA	42	30	37



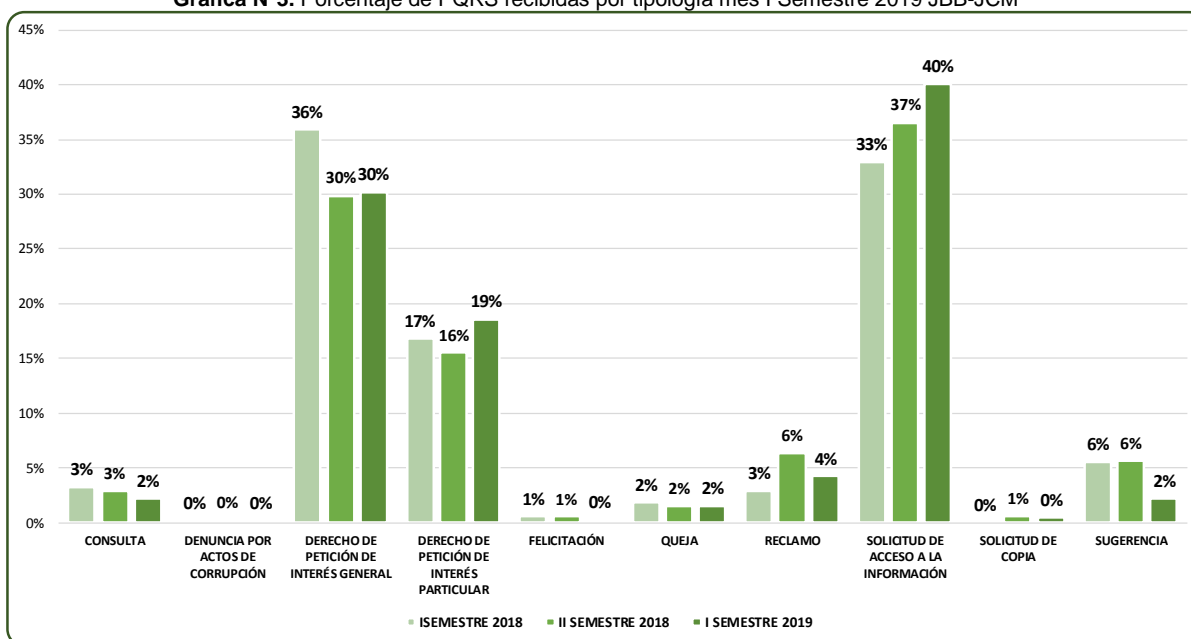
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

RECLAMO	67	123	101
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	753	702	953
SOLICITUD DE COPIA	0	12	11
SUGERENCIA	127	109	53
TOTAL	2288	1921	2379

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha – Informes de seguimiento OCI I y II Semestre 2018

Grafica N°3. Porcentaje de PQRS recibidas por tipología mes I Semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha – Informes de seguimiento OCI I y II Semestre 2018

6.3.1. Denuncias por Actos de Corrupción:

En el Primer semestre 2019 se interpusieron 4 denuncias por actos de corrupción, una en el mes de febrero y tres en el mes de marzo.

Tabla N°8 Porcentaje de denuncias por actos de Corrupción JBB-JCM I Semestre 2019

Número de denuncias por Actos de Corrupción Semestre	Total de PQRS Semestre	Porcentaje de participación
4	2379	0,2%

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Grafica N°4. Denuncias por actos de corrupción I Semestre 2019 JBB-JCM

Numero petición	Sector	Entidad	Canal	Tipo petición	Estado petición inici	Estado petición final	Asunto
217362019	AMBIENTE	JBB - JARDIN BOTANIC	TELEFONO	DENUNCIA POR ACTOS	En trámite - Por asignac	Solucionado - Por resp	SE COMUNICA CIUDADA
701542019	AMBIENTE	JBB - JARDIN BOTANIC	E-MAIL	DENUNCIA POR ACTOS	En trámite - Por asignac	Solucionado - Por asign	Código único nacional 2
614682019	AMBIENTE	JBB - JARDIN BOTANIC	TELEFONO	DENUNCIA POR ACTOS	Registro - con preclasif	Solucionado - Por asign	LA CIUDADANA LLAMA
521712019	AMBIENTE	JBB - JARDIN BOTANIC	WEB	DENUNCIA POR ACTOS	En trámite - Por traslad	Solucionado - Por resp	EN EL JARDIN BOTANIC

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

Se realizó verificación de las 4 denuncias por actos de corrupción: 217362019, 701542019, 614682019, 521712019.

Tres de las cuatro denuncias recibidas fueron respondidas en los términos normativos actuales. Es de precisar que dichas radicaciones fueron evaluadas por la Secretaria General y de Asuntos Disciplinarios para lo de su competencia y análisis correspondiente.

6.4 Peticiones recibidas por dependencia

Las oficinas y/o dependencias del Jardín Botánico de Bogotá, que recibieron mayor número de peticiones durante el I Semestre de 2019 son: Secretaria general y de control Disciplinario con un 74,4%, esto teniendo en cuenta que la oficina de atención al ciudadano depende de esta dependencia, en segundo lugar, se encuentra la Subdirección Técnica operativa con 17,2%. Es importante tener en cuenta que desde el Sistema SDQS para el segundo trimestre se generó un nuevo archivo con variables adicionales a las previamente trabajadas, en dicho archivo al filtrar por dependencia únicamente se evidencia registro en Oficina de Atención al Usuario, en tal sentido el número de peticiones de esta dependencia para los meses abril, mayo y junio contiene el total de peticiones de la entidad.

Tabla N°9 Número de peticiones por dependencia JBB-JCM I Semestre 2019

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	1	0	0	0	1
DIRECCIÓN	0	0	1	0	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	0	4	0	0	0	11
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	3	4	0	0	0	7
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	3	5	8	0	0	0	16
SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL	59	63	42	0	0	0	164
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	141	151	117	0	0	0	409



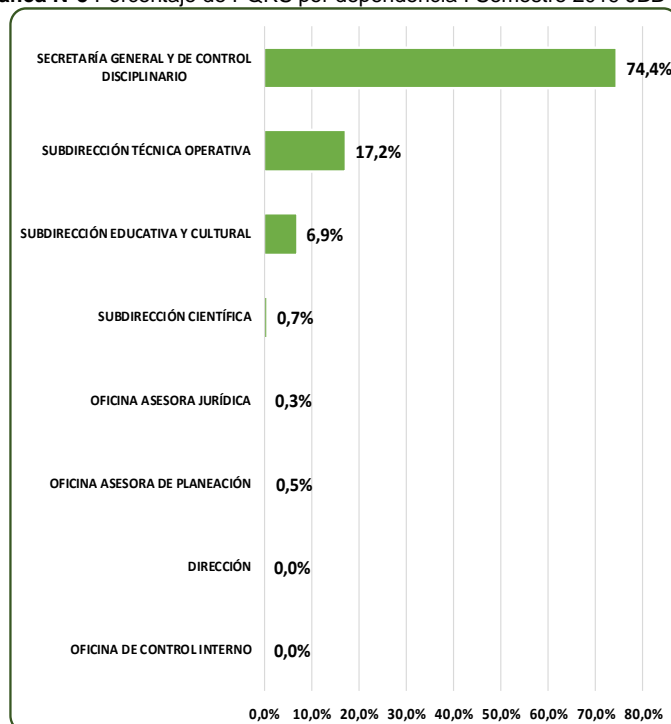
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Múts

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	120	210	231	402	479	328	1770
TOTAL	330	432	408	402	479	328	2379

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

Grafica N°5 Porcentaje de PQRS por dependencia I Semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

6.5 Traslado de peticiones por no competencia de la Entidad:

La entidad ha trasladado un total de 129 peticiones en el transcurso del I Semestre de 2019, a la entidad que más se le realizó traslados fue a la Secretaria de Ambiente correspondiente al 52.7% con un total de 68 peticiones, seguida de la UAESP con el 29.5% con 38 peticiones del total trasladado.

Tabla N°10 Número de peticiones por dependencia JBB-JCM I Semestre 2019

ENTIDAD	NUMERO DE PETICIONES	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	68	52,7%
UAESP	38	29,5%
IDRD	3	2,3%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

ENTIDAD	NUMERO DE PETICIONES	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	2,3%
ACUEDUCTO - EAB	2	1,6%
IDU	2	1,6%
POLICIA METROPOLITANA	2	1,6%
SECRETARIA DE SALUD	2	1,6%
CODENSA	1	0,8%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,8%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	0,8%
IDIGER	1	0,8%
IDPYBA	1	0,8%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0,8%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,8%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,8%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,8%
TOTAL	129	100%

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

6.6 Oportunidad en la atención de requerimientos interpuestos por la Ciudadanía

De conformidad con el reporte generado a través del SDQS, de las 2379 peticiones recibidas en la entidad durante el primer semestre de 2019 fueron atendidas un total de 2312 peticiones, 2274 fueron atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 Artículo 14; y 38 peticiones fueron gestionadas fuera de los términos establecidos en la normatividad en mención, el total de PQRS pendientes con corte a la generación del reporte de peticiones fueron 67.

Tabla N°11 Gestión PQRS JBB-JCM I Semestre 2019

GESTION PQRS I TRIMESTRE 2019	
TOTAL PQRS RECIBIDAS	2379
ATENDIDAS A LA FECHA DE REPORTE	2312
TOTAL PQRS ATENDIDAS EN TERMINOS DE LA LEY 1755 DE 2015	2274
TOTAL DE PQRS ATENDIDAD FUERA DE TERMINOS DE LA LEY 1755 DE 2015	38
TOTAL DE PQRS PENDIENTES A LA FECHA DEL REPORTE	67

Página 11 de 14



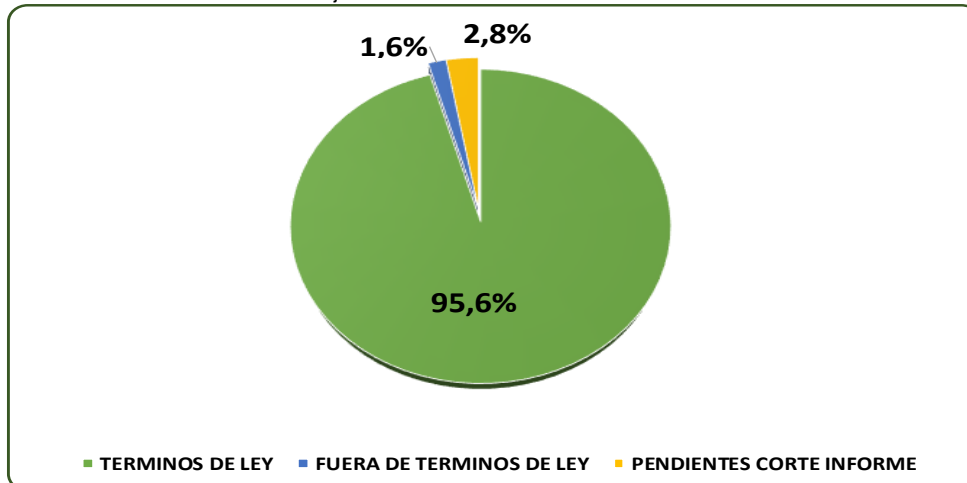
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Muis

Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

Del total de peticiones se gestionó a corte del reporte el 97% de los cuales el 95,6% de las PQRS fueron atendidas oportunamente, el 1,6% se atendieron de manera inoportuna.

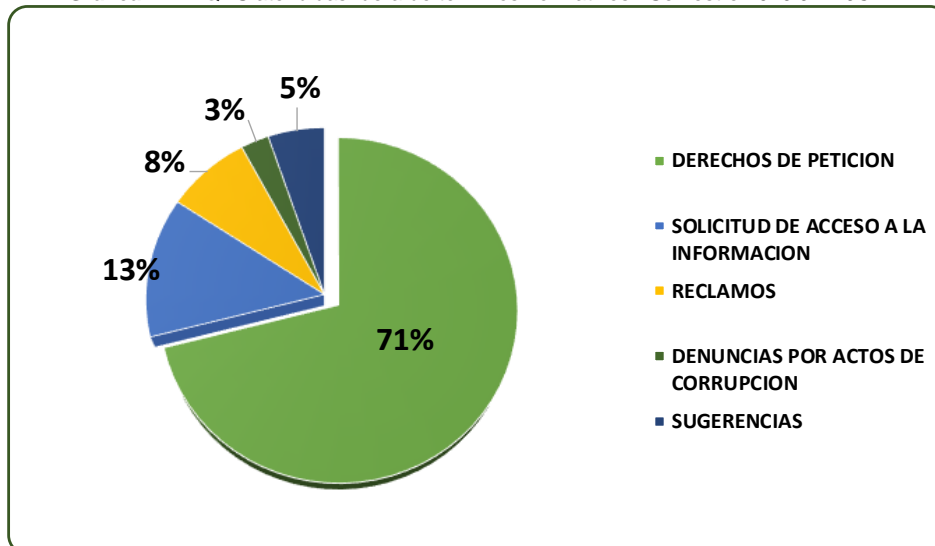
Grafica N°6 Porcentaje de Gestión de PQRS I Semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha

De las 38 peticiones que fueron atendidas inoportunamente 27 son Derechos de Petición, 5 Solicitud de Acceso a la Información, 3 Reclamos, 1 Denuncia por Actos de Corrupción y 2 Sugerencias como se evidencia a continuación:

Grafica N°7 PQRS atendidas fuera de términos normativos I Semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: elaboración propia OCI – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril- junio 2019 Bogotá te escucha



7. CONCLUSIONES

- Durante el I semestre de 2019 el jardín Botánico de Bogotá – José Celestino Mutis recibió un total de 2379 peticiones dentro de las cuales se encuentran atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 el 95.6%.
- El canal por el cual se interponen un mayor número de PQRS es el correo electrónico con un porcentaje de participación del 62% para el I semestre de 2019 sin embargo se mantiene con respecto al I y II Semestre de 2018.
- La solicitud de acceso a la información continua sienta la petición más recibida por la entidad con un porcentaje de participación del 40%.
- En cumplimiento al Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 el Jardín Botánico de Bogotá – José celestino Mutis cuenta con una herramienta virtual que permite a la ciudadanía interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción, a la cual se puede acceder a través de la siguiente dirección <http://jbb.gov.co/index.php/informacion-servicio-al-ciudadano/sdqs>. En cumplimiento del artículo en mención también cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano visible e identificada en la entrada principal de la Entidad - Avenida Calle 63 N° 68-95, ubicada en un lugar estratégico facilitando así que los ciudadanos accedan de manera directa a la entidad.
- La entidad cumpliendo su función de seguimiento al tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS ante la Secretaría General y a las demás Entidades Distritales, publicó los informes mensuales a través de la página web de la Entidad, los cuales se pueden consultar en la siguiente dirección <http://jbb.gov.co/index.php/informacion-servicio-al-ciudadano/informe-gestion>

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones a fin que se tengan en cuenta por los responsables de los procesos, oficinas y dependencias de la Entidad:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

- Continuar promoviendo los diferentes canales virtuales como son página web, redes sociales, correo electrónico, página web, con el fin de contribuir a la política de cero papeles.
- Divulgar las buenas practicas que generen resultados oportunos y de calidad en la gestión de las PQRS para que se puedan tomar de referencia por las dependencias para aumentar el nivel de cumplimiento en la gestión de PQRS
- Dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.

[LA FIRMA REPOSA EN EL ORIGINAL]

OSCAR JAVIER HERNANDEZ SERRANO

Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Sandra Martinez –Profesionales Apoyo OCI

Página 14 de 14