



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd.22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.

ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO

OBS: Obs.:

JARDIN BOTANICO DE BOGOTA

INFORME DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS II SEMESTRE DE 2018 –

PRESENTACION.

El presente Informe se encuentra incluido en el Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2019 y permite verificar el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 relacionado con la atención al ciudadano a través de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, los canales de atención e interacción con el ciudadano, las respuestas a sus solicitudes entre otros, con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites y la efectividad de los mismos.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen de acuerdo con las normas legales vigentes, así como la evaluación de las acciones adoptadas por el JBB en el ejercicio de sus funciones para la atención de los mismos.

1.2. Objetivos específicos.

- Realizar el análisis de los resultados obtenidos de las PQRS radicadas en el segundo semestre de 2018.
- Realizar un balance general de la gestión de las PQRS, con el fin de identificar oportunidades de mejora.
- Presentar las recomendaciones y sugerencias a la Dirección y a los responsables de los procesos para promover el mejoramiento continuo en el Jardín Botánico de Bogotá.

2. ALCANCE

Entregar a la Dirección los resultados del análisis del grado de cumplimiento de las respuestas dadas por el JBB a las PQRS durante el periodo comprendido entre el 1º de julio al 31 de diciembre de 2018, según consolidado de peticiones generado en el Sistema **BOGOTÁ TE ESCUCHA**.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd.22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.

ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO

OBS: Obs.:

3. NORMATIVA

- **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 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 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 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd.22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.

ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO

OBS: Obs.:

4. ASPECTOS GENERALES

La atención al usuario y seguimiento a los derechos de petición en el JBB se desarrollaba bajo lo establecido en el procedimiento estratégico “PE.02 Comunicaciones”, “PE.02.04. Quejas y Soluciones” y “PE.02.04.01 Atención a requerimientos”.

El citado procedimiento se encuentra asociado como material de apoyo y de obligatorio conocimiento y aplicación, la última versión publicada puede ser consultada en la unidad SIG del JBB.

TIPOLOGIAS. Glosario.

Derecho de petición. Es el derecho fundamental que toda persona natural o jurídica de obtener una respuesta oportuna clara y concreta y congruente con lo pedido y dentro del plazo previsto por el legislador.

Petición de Interés General. Es el derecho fundamental que toda persona natural o jurídica hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad.

Queja. Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.

ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO

OBS: Obs.:

CANALES DE INFORMACIÓN.

El JBB garantiza la recepción de las PQRS, acceso a trámites y otros servicios a través de sus canales de atención.

Medio de atención	Ubicación	Descripción de la Actividad
Presencial	Av. Calle 63 N° 68-95 Oficina Atención al Ciudadano	Información, orientación, recepción de peticiones.
Presencial	Subdirección Educativa y Cultural Teléfono: 4377060 Ext 1007	Vela porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
Presencial	Av. Calle 63 N° 68-95 Radicación de Correspondencia	Recepción de comunicaciones escritas.
Teléfono	Atención PQRS 4377060 Extensión 1012	Se brinda información sobre la entidad. Recepción de peticiones.
WEB	www.jbb.gov.co (SDQS) Formulario electrónico	Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general, de interés particular, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
WEB	Correo institucional contactenos@jbb.gov.co	Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general, de interés particular, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
Buzón	Av. Calle 63 N° 68-95 Adultos - niños	Medio para presentar sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, por la atención, el producto o servicio recibido

El horario de atención es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

En cumplimiento a lo establecido en el decreto 103 del 2015, Título 6 Artículo 52 “Informes de solicitudes de acceso a la Información”, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 “Ley de la transparencia y del derecho al acceso a la Información Pública Nacional” la Oficina de Control Interno evidencia la recepción de solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.

ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO

OBS: Obs.:

RESULTADOS Y BALANCE DEL INFORME PQRS.

CANALES DE ATENCIÓN PQRS II SEMESTRE 2017			CANALES DE ATENCIÓN PQRS II SEMESTRE 2018		
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE	CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZON	146	7.6%	BUZON	139	7.25%
E-mail	855	44.7%	E-mail	1.119	58.2%
ESCRITO	186	9.7%	ESCRITO	101	5.25%
PRESENCIAL	124	6.5%	PRESENCIAL	286	14.85%
REDES SOCIALES	6	0.3%	REDES SOCIALES	7	0.36%
TELEFONO	348	18.2%	TELEFONO	199	10.35%
WEB	246	12.9%	WEB	70	3.64%
TOTAL	1911	100%	TOTAL	1921	99.96%

El medio más utilizado por los usuarios para presentar las PQRS, es el **correo electrónico**. Situación que se presenta en las dos vigencias. A nivel total hubo un ligero aumento de 10 solicitudes en 2° semestre de 2018, comparando con los ingresos del 2° semestre del 2017.

SOLICITUDES RECIBIDAS MES A MES POR TIPO DE CANAL. 2ª SEMESTRE 2018

Canal	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
E-mail	210	235	224	190	147	113
Web	46	48	47	49	59	37
Presencial	17	17	18	6	6	6
Redes sociales	1	4	0	1	0	1
Buzón	38	38	26	15	10	12
Teléfono	37	42	47	35	24	14
Escrito	23	21	17	19	7	14
TOTAL	372	405	379	315	253	197

Con un total de **1.921 solicitudes** recibidas durante el 2° semestre de 2018, se registra el mes de **AGOSTO** con la mayor cantidad de solicitudes (405) y **DICIEMBRE** como el mes donde se registra (197) la menor cantidad de solicitudes.

En la tabla siguiente se establece la comparación entre el segundo semestre de la vigencia 2017 y el segundo semestre que corresponde al 2018 y corresponde a este informe de las solicitudes recibidas a través de los canales de atención.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

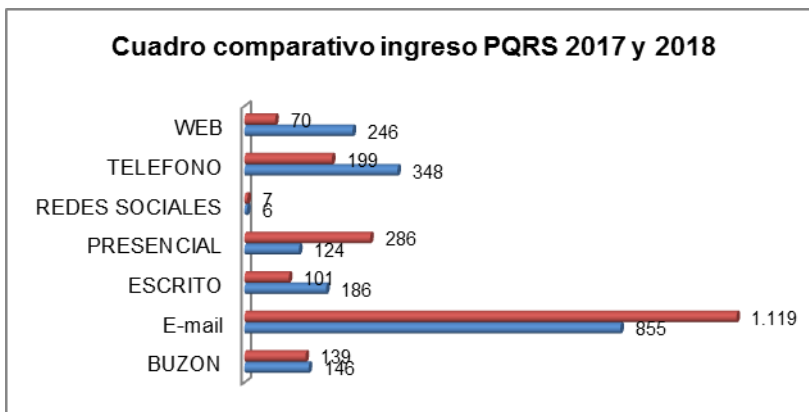
Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd:22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN

ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO

OBS: Obs.:



NOTA: El color rojo corresponde al 2018 y el Azul al 2017.

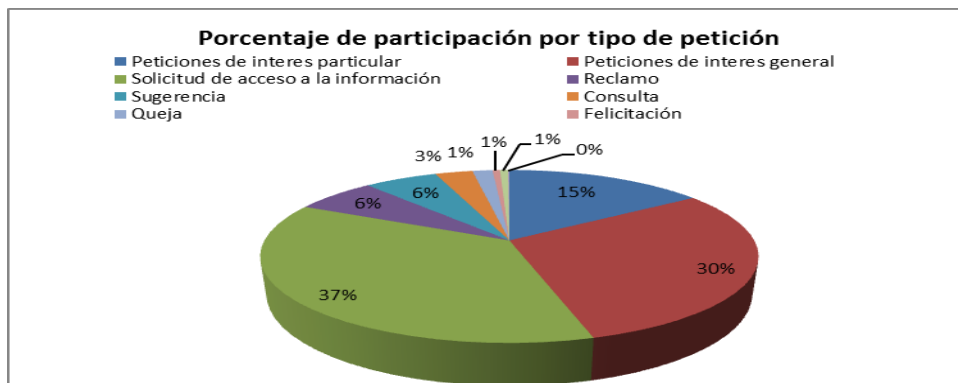
La página web, disminuyó su porcentaje de participación respecto al 2º semestre del 2017 con 176 solicitudes menos, es decir en un 2.8%, como también aquellas allegadas vía telefónica que en el 2017 fueron recibidas 348 y en el 2018, 199. Con una diferencia de 149 llamadas que corresponde a un menos 57.0%.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.*

TIPO DE PETICIONES

Las tipologías que el sistema de PQRS utiliza son:

Peticiones de interés particular, Peticiones de interés general, Solicitud de acceso a la información, Reclamo, Sugerencia, Consulta, Queja, Felicitación, Solicitud copia y Denuncia por corrupción.





Con un total de 1921 solicitudes recibidas en el segundo semestre de 2018, el tipo de petición más presentado por los usuarios es el de solicitud de información con 704, respecto al segundo semestre de 2017 totalizadas en 501 solicitudes de información, el cual aumento su participación en 29% con 203 solicitudes de diferencia.

Los tipos de petición menos utilizados son: denuncia por corrupción 0.10% y solicitud de copias 0.62%

A continuación, se puede ver en detalle de la tipología de las solicitudes recibidas mes a mes en el segundo trimestre de 2018.

CLASIFICACION DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS MES A MES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

TIPOLOGIAS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Peticiones de interés particular	53	70	63	40	49	23
Peticiones de interés general	121	96	111	104	80	62
Solicitud de acceso a la información	162	132	142	112	79	77
Reclamo	31	21	24	21	14	12
Sugerencia	22	31	23	14	10	9
Consulta	6	10	9	15	12	4
Queja	5	9	6	4	5	1
Felicitación	5	3	0	1	0	2
Solicitud copia	0	0	1	2	4	5
Denuncia por corrupción	3	0	0	2	0	1
TOTAL	408	372	379	315	253	196

El mayor número de requerimientos en el Jardín Botánico durante el segundo semestre de 2018 fue: LA SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN y la menor cantidad la: DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

Se evidencia que el mes de **JULIO** fue el mes que más solicitudes se recibieron 408 en total, mientras que para el mes de diciembre se recibieron 196 que equivalen al 0.5% de las presentadas por la ciudadanía durante el semestre.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd.22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.

ASUNTO: Asunto: INFORME DE PQRS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO

OBS: Obs.:

TEMAS REITERADOS.

Temas reiterados	X	X I	XII
Manejo Integral del Arbolado antiguo	57	50	46
Coberturas Urbanas	39	45	22

El tema de **Manejo Integral del arbolado antiguo**, es uno de los requerimientos recibidos en la entidad de manera reiterada y se refiere a las talas, tratamiento fitosanitario de árboles, y al mantenimiento general de los árboles antiguos.

Las **Coberturas Urbanas**, es el segundo tema recurrente y hace referencia a la solicitud de plantación de árboles y jardines en parques y vías de uso público.

PQRS CERRADAS.

Una vez emitida la respuesta, el encargado en la dependencia de la sede debe cerrar el caso dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. Debe registrar la siguiente información: a) Fecha de atención al peticionario. b) Mecanismo bajo el cual fue notificado el peticionario de la decisión o resolución de su caso. c) Respuesta dada a la PQRS.

El Artículo 14. Ley 1755 De 2015. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*, señala:

1. *Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*
2. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
3. *Las peticiones que eleve una consulta a las autoridades con relación a su cargo se deben resolver a los treinta (30) días de su recepción.*

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.



La siguiente tabla muestra el resultado de las visitas a las áreas donde se evidenció que durante el semestre de 2018 se cerraron preguntas pendientes mes a mes del periodo actual y anterior.

Requerimientos cerrados durante el 2º semestre de 2018

	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Preguntas cerradas del periodo	95	107	125	75	61	79
Preguntas cerradas del periodo anterior	141	170	172	125	128	99
Total de requerimientos cerrados	236	277	297	200	189	178

El cierre de los requerimientos significa que fueron respuestas dadas al ciudadano, de ahí la importancia que la ley señala en los tiempos que determina la ley 1775 del 2015.

7. VERIFICACION DE PQRS ALLEGADAS Y RESPUESTAS DADAS POR LA ENTIDAD.

En la entidad existe una persona encargada en cada área para recibir y acompañar las solicitudes hasta el cierre. Se evidenció que hay un protocolo regular en las dependencias, donde una vez la persona encargada recibe los requerimientos enviados por la Oficina de Atención al Ciudadano y/o la Oficina de correspondencia, inmediatamente comunica al jefe del Área, quien a su vez asigna al profesional que tiene la competencia del tema y la persona encargada de atender la PQRS en el área, le hace seguimiento hasta cerrar la solicitud, verificando que la respuesta llegue al ciudadano. Los oficios de respuesta están firmados por el funcionario de más alto nivel del área, garantizando así la calidad, veracidad y calidez en la respuesta.

SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA

Se hizo un arqueo de las PQRS allegadas a esta dependencia y de manera aleatoria se verificaron los siguientes derechos de petición:

165086 del 2018, 266481 de 2018, 172896 de 2018, 167793 de 2018, 183512 de 2018 178253 de 2018, 280926 de 2018, 246335 2018, 3083562018, 286495 2018, 226916 2018, 268282 2018, 171802 2018, 165743 2018, 261411 2018, 277438 2018, 294959 2018, 225489 2018,232593 2018 y 226153 2018. 3005562018, 2236772018, 2923242018 2863662018 2923242018 2241612018.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd.22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O
DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.
ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO
OBS: Obs.:

De estas PQRS llamo la atención el número **165086 del 2018**, en la que se requería el arreglo del mapa de la entrada principal y el reclamo de las plantas del Tropicario. Se observó una respuesta clara, sencilla bien formulada y contestada dentro de los términos.

De igual manera la solicitud con el número **266481 de 2018**, donde se solicita información para la asesoría del cultivo in vitro para el cultivo de plantas carnívoras. Se leyó la respuesta de carácter técnico y se puede evidenciar la oportuna respuesta.

SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL

En esta Subdirección se eligió de manera aleatoria el requerimiento **1728962018**, en la que se requería la recolección de los residuos vegetales producto del tratamiento silvicultural de tala en el Barrio Juan Rey. La respuesta le informa los horarios en que se hace la recolección de los residuos vegetales.

Una segunda solicitud fue la **1677932018 - DERECHO DE PETICIÓN PARTICULAR**, Invitación: al JBB a participar en el primer foro de agricultura urbana-periurbana y mercados verdes.

La respuesta es cordial y cuidadosa: *“no obstante de acuerdo con los recursos disponibles no contamos con la disponibilidad para asumir dichos viáticos, esperamos su revisión y análisis para ver la posibilidad de ser apoyados por la organización y aportar en el foro”*.

De igual manera, se dio lectura a los RECLAMOS: **1835122018 y 1782532018** los cuales fueron respondidos de manera cordial y reconociendo amablemente las equivocaciones.

Las respuestas son oportunas, de fondo, con calidez y amabilidad y dentro del plazo establecido resolviendo la solicitud del peticionario

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

Se verificaron varias respuestas de los requerimientos a esta área, que cuenta con la mayor demanda de solicitudes. Las respuestas fueron dadas en los términos de ley.

La solicitud 2809262018, escogida aleatoriamente para su consideración.

Intervenciones que haya realizado el JBB en cercanías y dentro del humedal Salitre en los últimos meses. Una vez revisado el consolidado de actividades realizadas por parte del grupo de trabajo de arbolado joven se verifico que en la zona no se han ejecutado



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico Jose Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd.22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O
DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.
ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO
OBS: Obs.:

actividades. Al realizar la revisión de las bases de datos de actividades de manejo de arbolado antiguo se encontró que entre 2016 y 2018 en las inmediaciones del humedal se han ejecutado 4 actos administrativos que autorizaron el manejo de 22 árboles, 4 de los cuales fueron talados y 18 a los que se realizó tratamiento integral como se muestra en el cuadro adjunto.

Para el segundo punto se informa que la Subdirección Técnica Operativa y la Oficina de Arborización Urbana no se adelanta manejo de retamo (liso o espinoso), teniendo en cuenta las características que presenta la especie y los protocolos de manejo especial que esta requiere.

La respuesta tiene un perfil técnico, cuidadoso y responde a profundidad la consulta.

Otras solicitudes verificadas en el área de Arbolado joven fueron la **246335 2018, 3083562018, 286495 2018, 226916 2018, 268282 2018, 171802 2018, 165743 2018, 261411 2018, 277438 2018, 294959 2018, 225489 2018, 232593 2018 y 226153 2018.**

PLANEACIÓN

Se verificaron los requerimientos y las especificaciones técnicas que permiten la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos. Las verificaciones muestran las respuestas a solicitudes tales como la construcción de baños para la población en condición de discapacidad. Frente a este tema la entidad ha realizado las adecuaciones pertinentes.

3005562018, 2236772018, 2923242018 2863662018 2923242018 2241612018

DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION.

Durante el segundo semestre de 2018 la entidad recibió 6 denuncias por actos de corrupción. Tres en el mes de Julio dos en el mes de octubre y uno en el mes de diciembre.

Se verificaron las 6 denuncias por actos de corrupción: 246828, 246887, 257666, 257859, 297057 y 297068.

Numero petici	Sector	Entida	Dependencia	Tema	Subt	Can	Tipo petición	Estado petición inicial	Estz	Asunto	Fecha ingr
2468282018	AMBIENTE	JBB - JARIS	SECRETARÍA GENERAL Y AMBIENTE	ADMIN ; WEB			DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	En trámite - Por traslado		Solució	POR FAVOR VERIF 2018-10-05
2468372018	AMBIENTE	JBB - JARIS	SECRETARÍA GENERAL Y AMBIENTE	ADMIN ; WEB			DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	En trámite - Por traslado		Solució	POR FAVOR VERIF 2018-10-05
2576662018	AMBIENTE	JBB - JARIS	SECRETARÍA GENERAL Y AMBIENTE	ATENCI ; WEB			DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	En trámite por asignar - trasladar		Solució	POR FAVOR VERIF 2018-10-22
1578592018	AMBIENTE	JBB - JARIS	SECRETARÍA GENERAL Y AMBIENTE	TEMAS ; WEB			DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	En trámite - Por asignación		Solució	POR FAVOR VERIF 2018-10-22
2970572018	AMBIENTE	JBB - JARIS	SECRETARÍA GENERAL Y AMBIENTE	TEMAS ; WEB			DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Registro - con preclasificación		Solució	POR FAVOR VERIF 2018-10-22
2970682018	AMBIENTE	JBB - JARIS	SECRETARÍA GENERAL Y AMBIENTE	TEMAS ; WEB			DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	En trámite - Por traslado		Solució	POR FAVOR VERIF 2018-10-22



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd.22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.

ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO

OBS: Obs.:

Conforme a la denuncia presentada a través del correo listo7@yahoo.com, me permito informar que mediante Auto No 027 del 20 de octubre de 2018, se inició indagación preliminar conforme a lo establecido en el Artículo 150 de la Ley 734 de 2002. Es importante recordarle al ciudadano que el parágrafo del artículo 90 de la mencionada Ley, establece: PARÁGRAFO. La intervención del quejoso se limita únicamente a presentar y ampliar la queja bajo la gravedad del juramento, a aportar las pruebas que tenga en su poder y a recurrir la decisión de archivo y el fallo absolutorio. Para estos efectos podrá conocer el expediente en la secretaría del despacho que profirió la decisión. (ídem).

Las seis denuncias presentan los mismos textos, las diferencias son los números de registro y las fechas de radicados.

1. OBSERVACIÓN

Es de resaltar que los directivos y las personas encargadas de la recepción de las PQRS realizan esta actividad de manera responsable y oportuna, así como, la coherencia en las respuestas dadas a los peticionarios al contestar los requerimientos.

2. OBSERVACION

Se destaca y la confiabilidad del protocolo que tienen las áreas para el conocimiento de las solicitudes formuladas y la revisión y firma por parte de los jefes de las dependencias ha contribuido con este mejoramiento.

3. OBSERVACION

El Jardín Botánico cuenta con canales de comunicación apropiados para la recepción de PQRS y la adecuación de un nuevo espacio para la atención ciudadana, atendiendo el cumplimiento de la norma

RECOMENDACIONES

1. Es necesario que la entidad garantice que todos los documentos relacionados con SQDS, allegados a través de radicados tales como oficios, correos electrónicos y demás medios diferentes al aplicativo "SQDS Bogotá Te Escucha", sean incorporados al aplicativo de la Alcaldía con el fin de garantizar la totalidad de atención de requerimientos, así como la debida trazabilidad y generación de alarmas para al interior de la entidad.

2. Es pertinente continuar socializando el protocolo establecido para la recepción de solicitudes, en el marco del cumplimiento de la ley 1755 de 2015, el cual ha mostrado resultados de efectividad.

Página 12 de 13



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Jardín Botánico José Celestino Mutis 29-01-2019 10:20:23

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE526 O 1 Fol:14 .

ORIGEN: Origen: Sd.22 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO O

DESTINO: Destino: SEC GRAL Y CTRL DISCP/FORERO PARRA ADRIAN.

ASUNTO: Asunto: INFORME DE PORS CORRESPONDIENTE AL SEGUNO

OBS: Obs.:

3. Es importante generar una interfase entre el aplicativo de la oficina de atención al ciudadano y la oficina de correspondencia, para poder clasificar, unificar y consolidar la información en una sola base de datos, lo que permitirá un mayor grado de eficiencia en el manejo de las solicitudes y el sistema **Bogotá te Escucha**.
4. Continuar promoviendo el uso de los diferentes canales de información digitales como el correo electrónico, la página web con el fin de contribuir con el Programa de Consumo Responsable de Papel.
5. Comunicar las buenas prácticas que hayan dado buenos resultados en la gestión de la PQRS para que las demás dependencias las puedan tomar de referencias.
6. Identificar factores donde los incumplimientos sean recurrentes para analizar las causas y plantear acciones para eliminar las recurrencias.
7. Continuar fortaleciendo la cultura del autocontrol en funcionarios y contratistas en temas relacionados con: trámite de las peticiones, tiempos de respuesta, quejas, sugerencias y reclamos, riesgos, responsabilidades y procedimientos internos reclamos, riesgos y sugerencias.
8. Conforme el plan de choque adelantando por la entidad ante la multiplicidad de requerimientos por temas de arbolado urbano, es importante que desde la Oficina de Arborización se efectuó un seguimiento estricto a aquellas radicaciones que tienen radicación exclusiva vía correspondencia o medios digitales, (excepto SQDS), con el fin de garantizar el derecho de petición a aquellas que se encuentran en revisión por parte de la Personería Distrital.

Cualquier aclaración o información adicional estaremos prestos a atenderla.

OSCAR JAVIER HERNANDEZ
Jefe de la Oficina de Control Interno

Elaborado por Nelly Díaz Guerrero - Profesional de apoyo OCI.

LAS FIRMAS REPOSAN EN EL ORIGINAL.

Página 13 de 13