



OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME DE SEGUIMIENTO ARTICULO 3 Y 4 DECRETO 371 DE 2010
Periodo: octubre 2018 a mayo 2019

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”

1.1 Numeral 1: “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”

1.1.1. Capacitaciones realizadas a responsables del proceso de atención al usuario periodo octubre de 2018 a mayo de 2019:

TEMA DE CAPACITACION	FECHA DE CAPACITACION
Jornada de fortalecimiento a competencias para suministro de información al ciudadano.	30 de noviembre de 2018
Sensibilización Política Publica Decreto 197 de 2014, Protocolos, canales de interacción, servicios, lenguaje claro, temas de servicio a la ciudadanía.	20 de diciembre de 2018
Sensibilización Política Publica Decreto 197 de 2014, Protocolos, canales de interacción, servicios, lenguaje claro, temas de servicio a la ciudadanía.	21 de diciembre de 2018

Fuente: elaboración propia OCI según información consultada.

1.1.2 Encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio:

- Encuesta de satisfacción Atención a la Ciudadanía

La entidad cuenta con encuesta de satisfacción código F.04-PE.02.04.01 la cual se aplica a los ciudadanos atendidos en la oficina de servicio al ciudadano, a través de teléfono y página web www.jbb.gov.co, Enlace contáctenos y el Enlace de Servicio al Ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

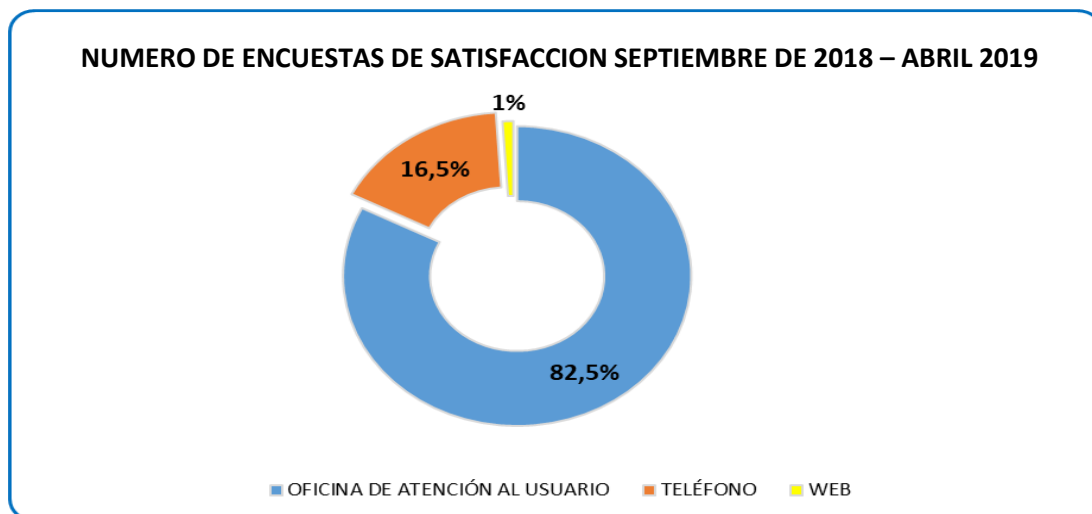
Jardín Botánico José Celestino Mutis

El análisis de las encuestas de satisfacción se realiza de manera bimensual a través de informes a continuación, se evidencia el número de encuestas de satisfacción aplicadas en el periodo comprendido de septiembre de 2018 a abril de 2019, indicando el canal por el cual se aplicó la misma:

NUMERO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION SEPTIEMBRE DE 2018 – ABRIL 2019				
PERIODO DE INFORME	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	CANAL TELÉFONO	WEB	TOTAL
Informe N°5 01/09/2018 al 31/10/2018	55	0	1	56
Informe N°6 01/11/2018 al 31/12/2018	35	0	1	36
Informe N°1 01/01/2019 al 28/02/2019	83	22	0	105
Informe N°2 01/03/2019 al 30/04/2019	72	27	1	100
TOTAL	245	49	3	297

Fuente: elaboración propia OCI según información consultada.

Como se puede evidenciar en la siguiente gráfica, el canal por el cual se aplica la mayoría de las encuestas de satisfacción es la Oficina de Atención al Ciudadano (Canal Presencial) con un 82,5%, seguida de encuestas realizadas a través de Canal Telefónico con un 16,5% y por último la página web con un 1%.



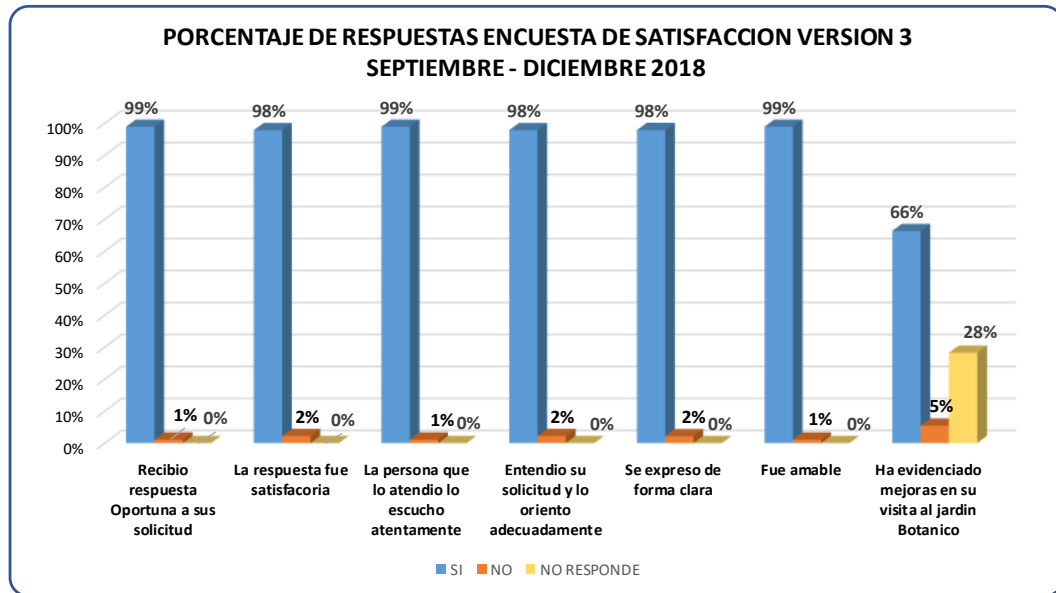
Fuente: elaboración propia OCI según información consultada.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

En el periodo comprendido entre octubre a diciembre de 2018 se aplicó la encuesta de satisfacción F.04-PE.02.04.01 Versión 3 a un total de 92 ciudadanos en donde se obtiene un nivel de satisfacción del 98%, correspondiente a las preguntas 1 a 6; para la pregunta 7 se evidencia que un 66% de ciudadanos han evidenciado mejoras en la visita a la entidad como se puede evidenciar a continuación:



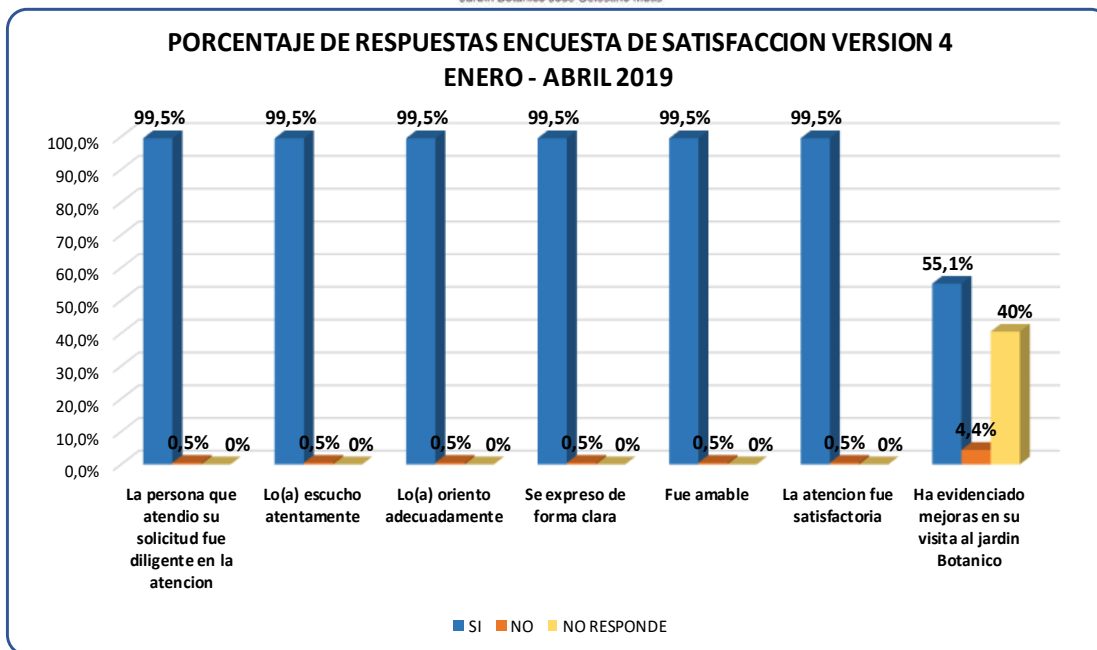
Fuente: elaboración propia OCI según información consultada.

En el periodo comprendido entre enero a abril de 2019 se realizó la aplicación de la encuesta de satisfacción F.04-PE.02.04.01 Versión 4 a un total de 205 ciudadanos por los diferentes medios dispuestos para tal fin. La satisfacción para este periodo se encuentra en un nivel del 99,5% lo que corresponde a la tabulación de las preguntas 1 a 6 de las encuestas; para la pregunta 7 se evidencia que un 55% de ciudadanos han evidenciado mejoras en la visita a la entidad como se puede evidenciar a continuación:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis



Fuente: elaboración propia OCI según información consultada.

- Encuesta de percepción de los usuarios Subdirección Educativa y Cultural:

PROCEDIMIENTO	NOMBRE DE LA ENCUESTA	OBJETIVO DE LA ENCUESTA	PERIODICIDAD	MEDIO DE APLICACIÓN
Recorridos guiados, Rutas de descubrimiento y eco talleres. PM.03.07.01	Encuesta de satisfacción Servicios JBB F.08-M.03.07.01	Evaluar la satisfacción de los Clientes de los servicios que presta el Jardín Botánico de Bogotá.	6 encuestas al mes por cada profesional y e encuestas al mes por cada Tecnólogo (Equipo de Interpretes). 10% de los asistentes a actividades académicas y culturales.	FISICO
	Encuesta De Satisfacción De Recorridos, Rutas De Descubrimiento Y Eco talleres F.09-PM.03.07.01	Evaluar la satisfacción de los participantes en actividades como Recorridos guiados, Rutas de descubrimiento y eco talleres	No definido	VIRTUAL



PROCEDIMIENTO	NOMBRE DE LA ENCUESTA	OBJETIVO DE LA ENCUESTA	PERIODICIDAD	MEDIO DE APLICACIÓN
Club de Ciencias y vacaciones Científicas PM.03.07.02	Encuesta De Satisfacción Para Participantes De Club De Ciencias F.10-PM.03.07.02	Evaluar la satisfacción de los niños en el club de Ciencias.	Al finalizar el proceso	FISICO
	Encuesta De Satisfacción Para Participantes De Vacaciones científicas F.11-PM.03.07.02	Evaluar la satisfacción de los niños en las vacaciones Científicas	Al finalizar la temporada	VIRTUAL
Servicio social Ambiental PM.03.08.02	F.11-PM.03.07.02	Evaluar la satisfacción de los estudiantes de servicio Social	Al finalizar cada ciclo a un número aleatorio de estudiantes.	FISICO
Agenda cultural y Académica	F.11-PM.03.06.02	Encuesta de satisfacción.	Aleatorio a los asistentes a cada una de las actividades culturales y académicas.	FISICO

Fuente: elaboración propia OCI según información consultada.

Teniendo en cuenta lo descrito en el Memorando 2019IE4113 de la Subdirección Educativa y Cultural donde relaciona el Formato F.11-PM.03.06.02 para la aplicación de la Encuesta de satisfacción de Agenda Cultural y Académica se evidencia en el listado Maestro de Documentos en la Unidad SIG la siguiente descripción para el Formato en mención:

“Este procedimiento y sus documentos se eliminan teniendo en cuenta que las actividades de “Club de Ciencias y Vacaciones Científicas” en este procedimiento están relacionados como instructivos, pero están generando registros, por lo tanto; se sugiere elaborar el procedimiento “Recorridos guiados”, “rutas de descubrimiento y eco talleres” con sus respectivos formatos, para cumplir con los requisitos de TRD” y la trazabilidad debida.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

MANUAL DE PROCESOS DE PROCEDIMIENTO						
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS						
Código: F.01-PA.07.02.01*				Versión: 7		
No	PROCESO	NOMBRE	VERSION ACTUAL	RESOLUCIÓN REGLAMENTARIA Y/O CONSECUTIVO SOLICITUD	VERSION ANTERIOR	DESCRIPCIÓN
155	PM. 03 APROPIACIÓN DE CONOCIMIENTO	F.11-PM.03.06.01 Encuesta de Satisfacción de Servicios JBB	1	Acta 004_290515 / 023 del 06/2015	-	Se adopta el procedimiento y crea el formato.
207	PM. 03 APROPIACIÓN DE CONOCIMIENTO	F.11-PM.03.06.01 Encuesta de satisfacción servicios JBB	1	Acta 04 de 0718 / 023 y 024 del 06/2015	-	Este procedimiento y sus documentos se elimina teniendo en cuenta que las actividades de Club de ciencias y Vacaciones científicas en este procedimiento están relacionados como instructivos, pero están generando registros, por lo tanto se debe elaborar el procedimiento Recorridos guiados, rutas de descubrimiento y ecotalleres con sus respectivos formatos, para cumplir con los requisitos de TRD.

Fuente Unidad SIG – Listado Maestro de Documentos

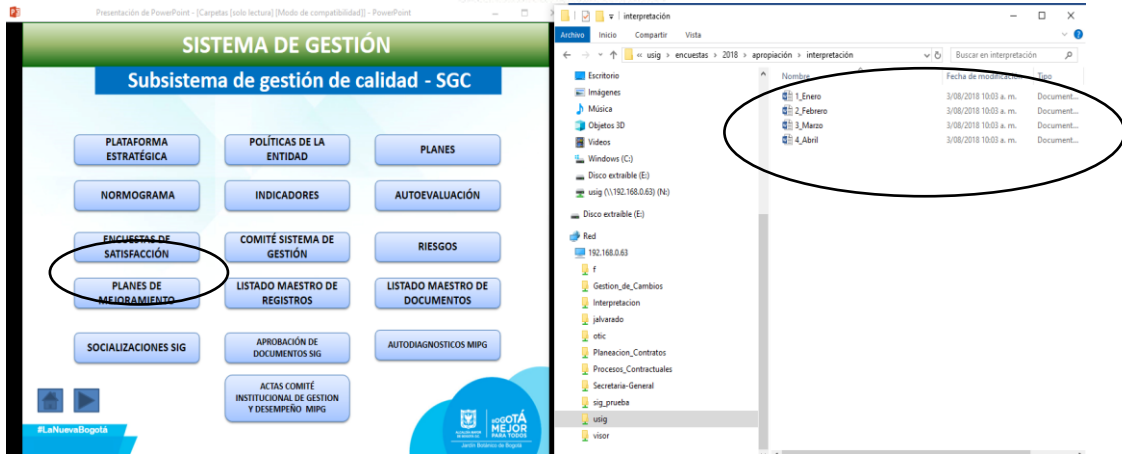
OBSERVACIÓN 1.	<p>No se evidencia el formato F.11-PM.03.06.02 en la unidad SIG; en el listado Maestro de Documentos; el formato relacionado no se encuentra vigente.</p> <p>Lo anterior, desconoce los lineamientos de las políticas de gestión documental de la entidad, por falta de actualización y posibles riesgos de pérdida de información y trazabilidad de esta.</p>
-----------------------	--

De acuerdo con lo establecido en los procedimientos y teniendo en cuenta que mediante Memorando 2019IE 4113 la Subdirección Educativa y Cultural manifiesta que los informes de tabulación y análisis de las encuestas de Satisfacción se encuentran publicados en la Unidad SIG, se realiza revisión de la misma en el link- Encuestas de Satisfacción con el fin de evidenciar los resultados, análisis y formulación de acciones de mejora de las encuestas de satisfacción realizadas en el periodo objeto de seguimiento evidenciando informes hasta el Mes de abril de 2018:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis



Fuente: Unidad SIG

- Procedimiento Recorridos guiados, Rutas de descubrimiento y eco talleres PM.03.07.01 describe:

“Aplica el formato F.09-PM. 03.07.01 Encuesta de satisfacción de servicios ofertados a visitantes del Jardín Botánico José Celestino Mutis a los visitantes que participaron en recorrido, ruta de descubrimiento o eco talleres.

Posteriormente se tabulan las respuestas, se realiza el análisis, el informe y se presentan oportunidades de mejora con base en los resultados. Esta actividad se realizará de manera mensual. Para el informe se utiliza el formato F.10-JBB.V1 Ficha técnica- Encuesta de satisfacción”

No	Actividad	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo Responsable	Punto de control	Registro
8	Aplicar y analizar encuestas de satisfacción a los visitantes	<p>Aplica el formato F.08-PM. 03.07.01 Encuesta de Satisfacción a los visitantes para evaluar la prestación del servicio.</p> <p>Aplica el formato F.09-PM. 03.07.01 Encuesta de satisfacción de servicios ofertados a visitantes del Jardín Botánico José Celestino Mutis a los visitantes que participaron en recorrido, ruta de descubrimiento o ecotalleres.</p> <p>Posteriormente se tabulan las respuestas, se realiza el análisis, el informe y se presentan oportunidades de mejora con base en los resultados. Esta actividad se realizará de manera mensual. Para el informe se utiliza el formato F.10-JBB.V1 Ficha técnica- Encuesta de satisfacción</p>	Subdirección Educativa y Cultural	Profesionales Interpretación		Informe encuesta de satisfacción

Fuente Unidad SIG- Procedimiento Recorridos guiados, Rutas de descubrimiento y eco talleres PM.03.07.01

- Procedimiento Club de Ciencias y vacaciones Científicas PM.03.07.02 describe:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

“El Profesional aplica los formatos F.010-PM 03.07.02 Encuesta de satisfacción para participantes de “Club de Ciencias” o F.011-PM 03.07.02 Encuesta de satisfacción para participantes de “Vacaciones Científicas” según corresponda. Posteriormente, entrega al profesional responsable del procesamiento de la información, para su tabulación, análisis, elaboración de informe y se proponen oportunidades de mejora cuando sea el caso. Para el informe se utiliza el formato F.10-JBB.V1 Ficha técnica- Encuesta de satisfacción Esta actividad se realizará al finalizar cada temporada.”

15	Aplicar y analizar encuestas de satisfacción del cliente	El Profesional aplica los formatos F.010-PM 03.07.02 Encuesta de satisfacción para participantes de Club de ciencias o F.011-PM 03.07.02 Encuesta de satisfacción para participantes de Vacaciones científicas según corresponda. Posteriormente, entrega al profesional responsable del procesamiento de la información, para su tabulación, análisis, elaboración de informe y se proponen oportunidades de mejora cuando sea el caso. Para el informe se utiliza el formato F.10-JBB.V1 Ficha técnica- Encuesta de satisfacción Esta actividad se realizará al finalizar cada temporada.	Subdirección Educativa y Cultural	Profesional Club de ciencias	Informe encuestas de satisfacción
----	--	---	-----------------------------------	------------------------------	-----------------------------------

Fuente Unidad SIG - Procedimiento Club de Ciencias y vacaciones Científicas PM.03.07.02

- Procedimiento Servicio Social Ambiental PM.03.08.02 describe:

“Aplica el formato F.07-PM.03.08.02 Encuesta de satisfacción. Posteriormente tabula y analiza los resultados.”

10	Aplicar, tabular y analizar el instrumento de evaluación de resultados	Aplica el formato F.07-PM.03.08.02 Encuesta de satisfacción. Posteriormente tabula y analiza los resultados.	Subdirección Educativa y Cultural	Coordinador Equipo de Trabajo	Informe encuesta de satisfacción
----	--	--	-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

Fuente Unidad SIG – Procedimiento Servicio Social Ambiental PM.03.08.02

OBSERVACION 2.

No se evidencia los resultados, análisis y acciones de mejoramiento de las encuestas de satisfacción aplicadas por parte de la Subdirección Educativa y Cultural en la Unidad SIG de acuerdo a lo informado en el Memorando 2019IE 4113. Se evidencian informes hasta el Mes de abril de 2018. Lo anterior, no permite evidenciar procesos de retroalimentación y mejora que permitan subsanar posibles falencias y dificultades observadas por la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

1.1.3 Mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a las respuestas emitidas a sus solicitudes.

Desde la oficina de Atención al Ciudadano se realiza de manera periódica análisis selectivos de requerimientos presentados por la ciudadanía, para el análisis se tienen en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, sin embargo, no se evidencian mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a las respuestas emitidas a sus solicitudes.

1.1.4 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)

PETICIONES RECIBIDAS ENERO A MAYO DE 2019

Una vez revisados los reportes de gestión de peticiones reportes trimestrales enero a marzo y los informes mensuales abril y mayo de la presente vigencia generando por el Sistema Distrital de Quejas y soluciones y siguiendo el Instructivo –Informe de PQRS de la Veeduría Distrital numeral 3.3 Peticiones mensuales de la entidad, se observa que el Jardín Botánico de Bogotá en el periodo correspondiente de enero a mayo de 2019 a recibido un total de 2044 PQRS como se relaciona a continuación:

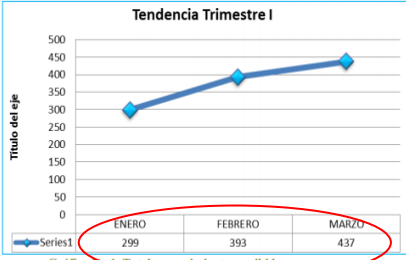
NUMERO DE PETICIONES ENERO – MAYO 2019	
ENERO	330
FEBRERO	432
MARZO	408
TOTAL, I TRIMESTRE	1170
ABRIL	395
MAYO	479
TOTAL, ENERO - MAYO	2044

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Informe Gestión PQRS I Trimestre 2019	Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo de 2019 BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS																																				
<p>CONSOLIDADO DE PQRS PRIMER TRIMESTRE DE 2019</p> <p>En el periodo analizado el Jardín Botánico José Celestino Mutis recibió a través de los diferentes canales un total de 1129¹ requerimientos ciudadanos ingresados en el BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJA Y SOLUCIONES-SDQS, en cumplimiento del numeral 3, Art. 3 -Decreto 371 de 2010.</p>  <p>Gráfica No. 1 - Total requerimientos recibidos por mes Fuente: Reporte SDQS de fecha 05/04/2019</p>	<table border="1"> <tr> <td>Periodo</td> <td>PERIODO_ACTUAL</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>DUPLICADOS</td> <td>UNICO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuenta de Numero petición</td> <td>Etiquetas de columna</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Etiquetas de fila</td> <td>ENERO</td> <td>FEBRERO</td> <td>MARZO</td> <td>Total general</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SDQS</td> <td>330</td> <td>432</td> <td>408</td> <td>1170</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>330</td> <td>432</td> <td>408</td> <td>1170</td> <td></td> </tr> </table>	Periodo	PERIODO_ACTUAL					DUPLICADOS	UNICO					Cuenta de Numero petición	Etiquetas de columna					Etiquetas de fila	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general		SDQS	330	432	408	1170		Total general	330	432	408	1170	
Periodo	PERIODO_ACTUAL																																				
DUPLICADOS	UNICO																																				
Cuenta de Numero petición	Etiquetas de columna																																				
Etiquetas de fila	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total general																																	
SDQS	330	432	408	1170																																	
Total general	330	432	408	1170																																	

Fuente Informe Gestión PQRS I Trimestre 2019 página web JBB – Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo, abril, mayo 2019 Bogotá te escucha

<p>OBSERVACION 3.</p>	<p>Comparando el número total de PQRS, reportado en el Informe Gestión PQRS I Trimestre 2019 vs el Reporte de gestión de Peticiones enero-marzo de 2019 BOGOTÁ TE ESCUCHA - SDQS, se evidencian diferencias en el número total de peticiones.</p> <p>Lo anterior, genera incertidumbre frente a la cantidad exacta de radicaciones o SQDS que llegan a la entidad, ya que se realizan filtros y sustracciones por fuera de las orientaciones emitidas por la Veeduría Distrital en su instructivo – “Informe PQRS”.</p>
------------------------------	---

TIPO DE PETICIONES

En la siguiente tabla se puede observar el número de tipo de peticiones que se recibe de manera mensual en la entidad:



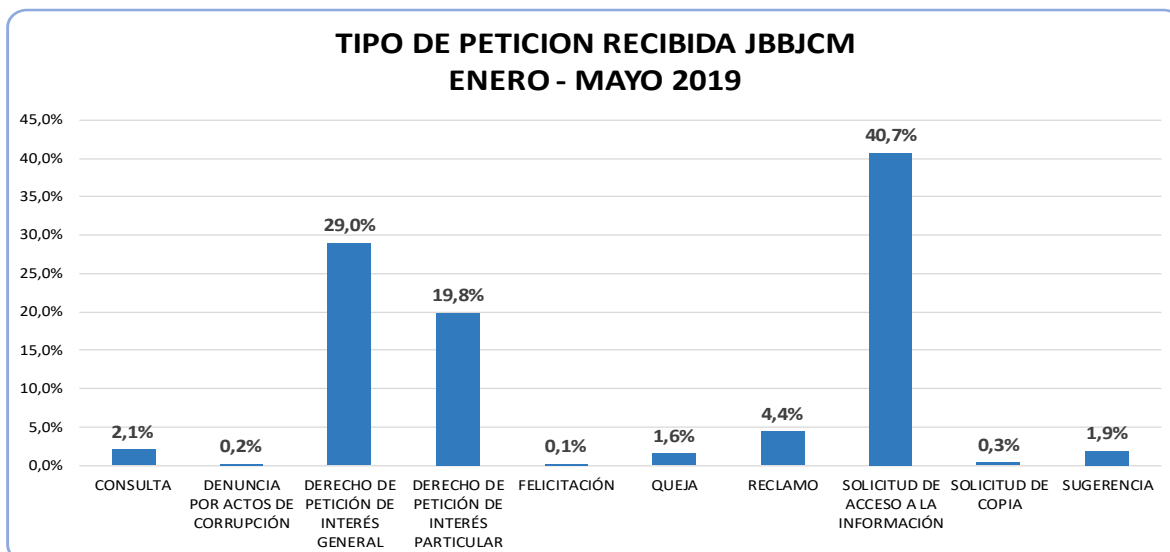
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
CONSULTA	9	12	5	11	5	42
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	3	0	0	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	99	130	105	113	145	592
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	61	76	67	83	118	405
FELICITACIÓN	1	1	0	0	1	3
QUEJA	6	11	12	2	1	32
RECLAMO	29	13	14	19	14	89
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	106	181	194	163	187	831
SOLICITUD DE COPIA	0	2	3	0	2	7
SUGERENCIA	19	5	5	4	6	39
TOTAL	330	432	408	395	479	2044

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

Como se evidencia a continuación el tipo de petición más frecuente en la entidad es la solicitud de acceso a la información siendo el 40,7% de las solicitudes recibidas, seguido de los Derechos de Petición de interés general con un 29% y Derechos de Petición de interés particular con el 19,8 %.



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

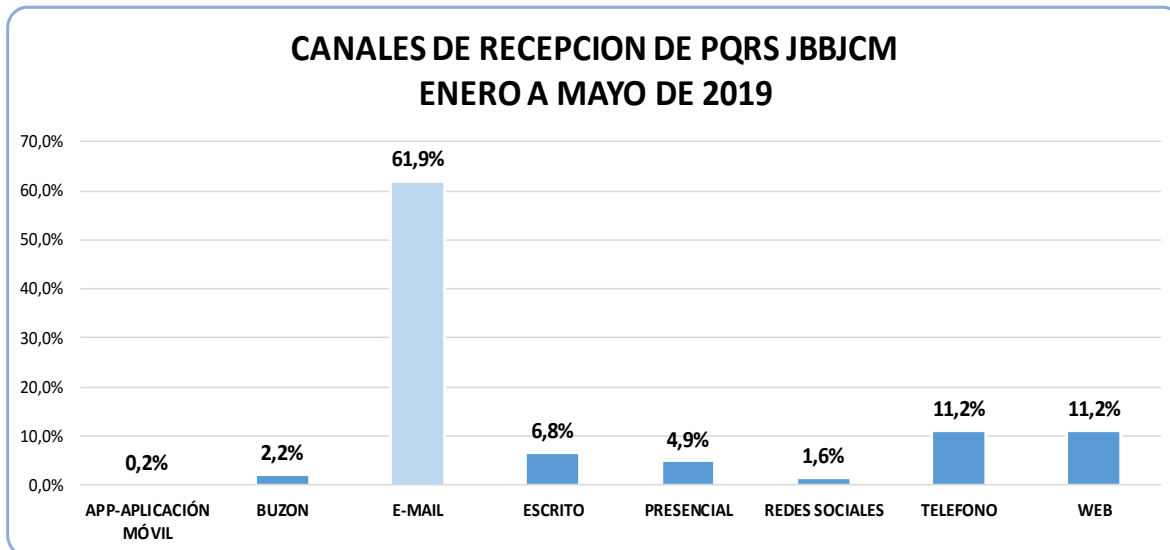


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

CANALES DE RECEPCION PQRS

Para el periodo comprendido entre enero a mayo de 2019, los canales más utilizados para la radicación de PQRS en la entidad en su orden fueron correo electrónico con 1265 solicitudes correspondientes al 61.9%, asistencia telefónica con 229 solicitudes correspondientes al 11.2%, WEB con 228 solicitudes correspondientes al 11.2%, los canales con menos registros son redes sociales con 33 solicitudes correspondientes al 1.6% de participación y el APP-Aplicación Móvil con 4 solicitudes correspondientes a 0.2% como se puede evidenciar a continuación.



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

PQRS POR DEPENDENCIA

La dependencia con mayor número de PQRS es la Secretaria General y de Control Disciplinario con un 63.5% de las cuales 1298 PQRS corresponden a la Oficina de Atención al Ciudadano y 18 directamente a la Secretaria General, seguida de la Subdirección Técnica Operativa con un 23.9% de PQRS distribuidas de la siguiente manera Arbolado Joven 75, Arbolado joven y Jardinería 103, Manejo Silvicultural Arbolado Antigo 164, Oficina de Arborización Urbana 120 y directamente a la Subdirección en mención 26 y la Subdirección Educativa y cultural con un 10.5% distribuidas de la siguiente manera Administración

Página 12 de 44



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

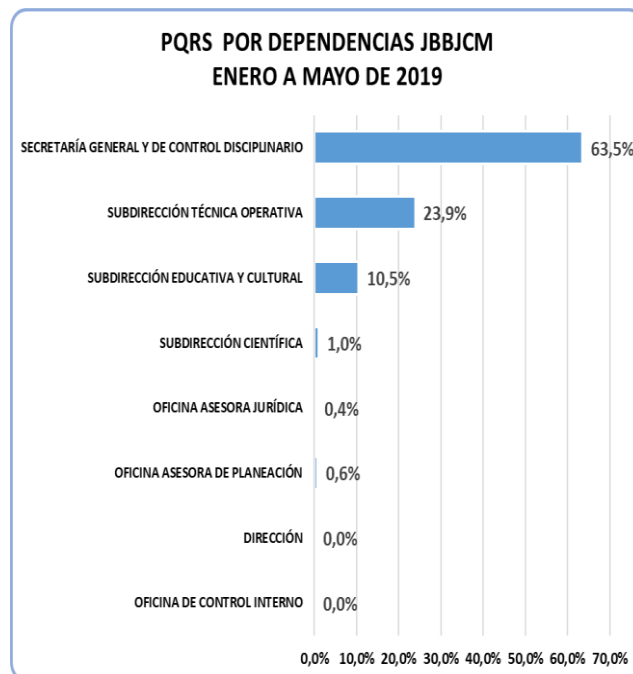
Jardín Botánico José Celestino Muis

Educativa 19, Agenda cultural 42, Defensor del Ciudadano 5, Interpretación 10, Espacios Visitas 82, y directamente a la subdirección 56. Se debe tener en cuenta que el reporte de gestión de peticiones del mes de mayo tiene un formato diferente al trabajado en los meses enero a abril y en la variable dependencia únicamente registra la oficina de atención al ciudadano y secretaria general.

En la siguiente tabla, se observa la distribución por mes de las PQRS recibidas por dependencia en el periodo comprendido enero a mayo de 2019:

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	1	0	0	1
DIRECCIÓN	0	0	1	0	0	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	0	4	2	0	13
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	3	4	1	0	8
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	3	5	8	5	0	21
SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL	59	63	42	50	0	214
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	141	151	117	79	0	488
SECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	120	210	231	258	479	1298
TOTAL	330	432	408	395	479	2044

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



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

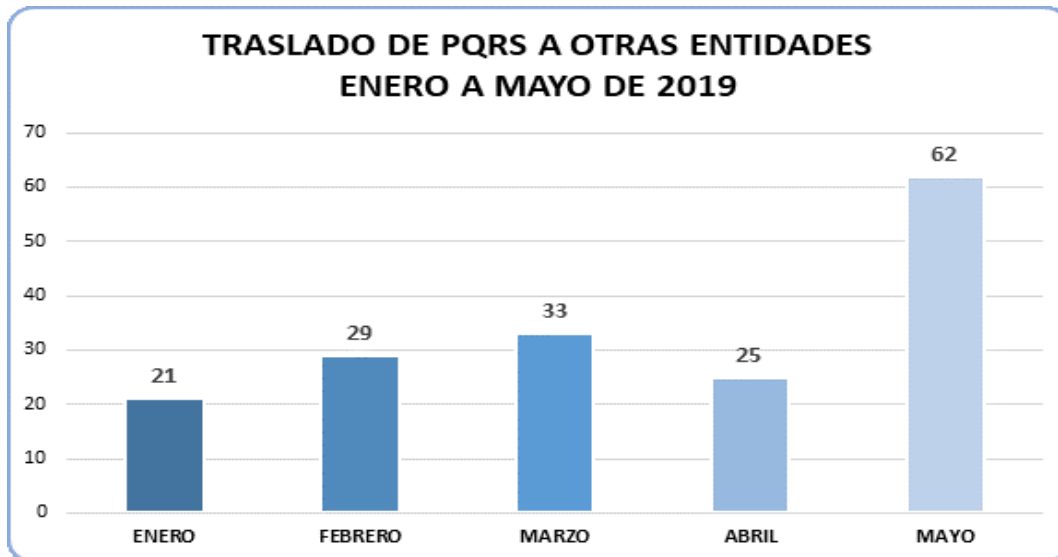


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

TRASLADO DE LAS PETICIONES ENERO – MAYO DE 2019

En la siguiente tabla se evidencia que 170 PQRS fueron trasladadas a otras entidades por no competencia de la entidad



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

OBSERVACION 4.	<p>Inconsistencias en el número total de peticiones consignadas en los informes trimestrales frente a los reportes de los informes mensuales.</p> <p>Se reitera la presente observación teniendo en cuenta que la acción de mejora propuesta y que se encuentra consignada en el plan de mejoramiento por procesos es inefectiva. Lo anterior por cuanto persisten las diferencias en los reportes, lo cual genera baja confiabilidad en la información reportada y analizada por la entidad.</p>
-----------------------	---

1.2 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”.

Página 14 de 44

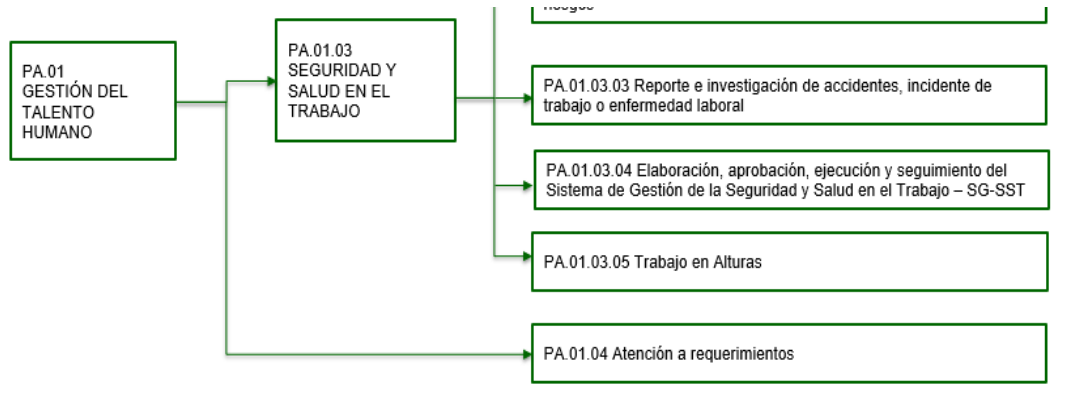


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

1.2.1 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Revisada la Unidad SIG se evidencia que en el proceso PA. 01 “Gestión de Talento Humano”, se encuentra contenido el Subproceso PA.01.04 “Atención a requerimientos”.



Fuente Unidad SIG

Este subproceso de “**Atención a Requerimientos**” se encuentra actualizado en relación a la normativa para peticiones, quejas, reclamos, y solicitudes, que se evidencia en el normograma de la entidad. Sin embargo, revisado el documento soporte del Subproceso, se evidencian inconsistencias en el control de cambios versión No. 18 de fecha 15/04/2019, ya que en la descripción de dicho ítem se determina la inclusión del procesamiento de atención de denuncias por actos de corrupción, procedimiento o documento soporte que no se encuentra visualizado en el sistema.

De otra parte, es observable que este subproceso no guarda coherencia con su ubicación actual (Gestión del Talento Humano), del manual de procesos y procedimientos. Lo anterior, implica una debilidad por cuanto en la entidad no se cuenta con un proceso/subproceso específico de atención y servicio al ciudadano que permita orientar los lineamientos concretos de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano contenida en el Decreto Distrital 197 de 2014, entre otros.

De otra parte, En el hipervínculo de Formatos del Proceso PA. 01 talento Humano, se evidencias siguientes formatos asociados al subproceso de Atención de Requerimientos:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

- F.01- PA.01.04 Versión 9- Recepción de Requerimientos
- F.04- PA.01.04 Encuesta de satisfacción ajustada.
- F.06- PA.01.04 Versión 2: Recepción de Requerimientos para niñas, niños y adolescentes en cumplimiento del artículo 12 del Decreto 019 de 2012, el cual determina:

“PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: *Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra “.*

RECOMENDACIÓN 1

Evaluar la viabilidad de creación en el modelo de operación por procesos de un proceso/subproceso de “Atención y Servicio al Ciudadano”, separado del proceso de “Gestión del Talento Humano”, que oriente en la entidad, la implementación y mantenimiento de las directrices de la Política Nacional y Distrital de Servicio al Ciudadano.

1.2.2 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.*

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Educativo y Cultural de la entidad, quien deberá realizar las funciones establecidas en el artículo 2 del Decreto Distrital 392 de 2015.



GIANCARLO CHIAPPE FERRONI- Defensor del Ciudadano

En la página Web de la entidad a través del Enlace “**Servicio al Ciudadano**” se evidencia 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.

Vinculo de consulta:

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

Funciones del defensor del ciudadano

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.
- Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.
- 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.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.
- Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Fuente Pagina Web JBB



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Vinculo de consulta:

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

De esta manera, la entidad garantiza la información permanente a los clientes internos y externos que consultan su página web.

1.3 Numeral 3: “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, correspondiente a cada entidad.”

Teniendo en cuenta que la Secretaria General de la Alcaldía mayor de Bogotá D.C. implementó el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, con el fin de conocer las inquietudes de la ciudadanía, la Oficina de Control Interno realizó una verificación aleatoria de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas por la entidad de enero a mayo de 2019, a través de los medios de comunicación detallados a continuación:

Canales de Comunicación de enero a mayo de 2019

CANALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
APP-APLICACIÓN MÓVIL	0	0	4	0	0	4
BUZON	30	3	0	8	4	45
E-MAIL	176	269	253	248	319	1265
ESCRITO	24	37	30	34	14	139
PRESENCIAL	10	23	32	14	22	101
REDES SOCIALES	1	0	11	2	19	33
TELEFONO	32	48	36	47	66	229
WEB	57	52	42	42	35	228
Total general	330	432	408	395	479	2044

Fuente: Reporte de PQRS con corte al 30 de mayo de 2019

Con base en la tabla anterior, se seleccionó una muestra de algunas PQRS radicadas mediante E-mail, web, buzón y teléfono en las cuales se verificaron las fechas de ingreso en el aplicativo SDQS, tipo de petición, asunto, canales de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

comunicación, fecha de cierre, estado de la petición, área encargada de dar solución, días de gestión y de vencimiento.

Para esta muestra, se revisó la coherencia de las respuestas dadas por la Entidad y los soportes adjuntos en el aplicativo. Lo anterior, con el fin de constatar que dichas respuestas se hayan dado en condiciones de oportunidad, equidad, transparencia y respeto, a continuación, se relacionan las peticiones analizadas:

ANÁLISIS DE MUESTRAS:



E-MAIL

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
701542019	2019-03-27	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN		Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro

Fuente: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarResultadoPeticion/ver/1217163>

La petición 701542019, es registrada como tipo de “denuncia por actos de corrupción” mediante correo electrónico, la cual fue asignada por la Contraloría General de la Republica con el radicado No. 2019ER0028311 al JBB-JCM el 27/03/2019 con fecha de vencimiento el 15/04/2019, esta petición fue redireccionada inicialmente a la Oficina de Control Interno y posteriormente a Secretaria General y de Control Disciplinarios, este último dio respuesta mediante memorando EE1537 el cual se encuentra cargada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el 10/04/2019.

La respuesta es oportuna y coherente con la petición presentada, por cuanto el contenido está fundamentado en el artículo 8 de la ley 80 de 1993, el artículo 2.2.5.5.21, 25, 27 y 28 del Decreto 1083 de 2015.

Por lo anterior se observa cumplimiento al [artículo 14 de la ley la 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), toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.



WEB

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
1162302019	2019-05-20	CONSULTA	FRANCY MILENA GARCIA RINCON	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro

Fuente: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarResultadoPeticion/ver/1217163>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

La Petición 1162302019 fue asentada en el sistema el 20/05/2019 por el JBB-JCM con asunto; solicitud de traslado de árbol por presencia de abejas; sin embargo se trasladó el caso inmediatamente a la Secretaria de Ambiente teniendo en cuenta que esta entidad es la responsable de realizar la evaluación técnica para el otorgamiento de permisos y autorizaciones, así como de efectuar el control y seguimiento de los actos administrativos que constituyan permisos y/o autorizaciones en materia silvicultural en el área de su jurisdicción, conforme al artículo 8° Evaluación, control y seguimiento. Modificado por el Art. 4, Decreto Distrital 383 de 2018.

Así mismo, la Secretaria de Ambiente actualizo el tipo de petición de consulta a “Derecho de petición de interés” y la Subdirección de Silvicultura, Flora y Fauna Silvestre, expidió respuesta el 08/06/2019 mediante el radicado 2019EE125078 en el cual solicitan la reubicación del panal de abejas a la Unidad Administrativa Especial de Cuerpo Oficial de Bomberos.

Por lo anterior se evidencia que los traslados y respuestas al peticionario fueron llevados conforme a los tiempos establecidos en cumplimiento al [artículo 14 de la ley la 1755 de 2015.](#)



BUZON

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
224712019	2019-02-04	SUGERENCIA	ELIZABET RUIZ M	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro

Fuente: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/ver/1217163>

Petición N° 224712019 realizada mediante el buzón interno del JBB-JCM de acuerdo al documento adjunto se evidencio que esta fue realizada el 03/02/2019 y registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones el 04/02/2019, clasificada como tipo de petición “sugerencia”, teniendo en cuenta el contenido de esta, fue redireccionada a la subdirección Educativa y cultural quien emitió respuesta definitiva en la plataforma el día 05/02/2019.

Una vez revisada la respuesta se evidenció que la sugerencia realizada por el peticionario será tenida en cuenta para mejorar y brindar una mejor atención por el JBB-JCM, de igual manera se destaca la oportunidad, coherencia y respeto frente a la misma.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis



TELEFONO

Número de Petición	Fecha de Ingreso	Tipo de Petición	Peticionario	Opción
376302019	2019-02-19	RECLAMO	MARIA DEL CARMEN VILLAMIL	Ver Detalle Hoja de Ruta Constancia Registro

Fuente: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarResultado/ver/1217163>

Petición N° 376302019 recibida el 19/02/2019 por la línea de teléfono 195 y registrada en el sistema como tipo de petición “Reclamo”, el 20/03/2019 el IDRDR trasladó el reclamo al JBB-JCM mediante la comunicación 20194200043951 el 21/03/2019 con el fin de formular la respuesta del ciudadano. Sin embargo y teniendo en cuenta que el tema tratado en la llamada involucra a otras entidades, se redireccionó la petición a SDA, IDRDR, UAESP y la Policía Nacional, en cuanto a lo que le compete a la entidad referente a: *“Porque se están talando los árboles en el parque el Japón de la localidad de Kennedy, desea que se le confirme cuantos árboles hay en la ciudad de Bogotá y los sitios exactos donde están sembrados”* la oficina de Arborización y Jardinería Urbana expresó su respuesta y comentarios de manera clara y oportuna de acuerdo a la fecha en la cual fue trasladada.

Sin embargo, al verificar el reporte emitido por el SDQS esta petición presenta 27 días de vencimiento desde el día en el cual se realizó la llamada y la respuesta de las demás entidades involucradas, lo anterior denota debilidad y reprocesos en las respuestas emitidas a los ciudadanos, al no tener claro la asignación de las peticiones.

En cuanto a los Informes estadísticos mensuales, son publicados a través de la página web de la entidad www.jbb.gov.co/index.php/instru-gestion/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos, o en el enlace de **“transparencia y acceso a la información pública”**, en la siguiente ruta.

- Transparencia y acceso a la información pública
- Gestión de información pública
- Informes Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de acceso a la información



MEJOR PARA TODOS Jardín Botánico de Bogotá

TRANSPARENCIA y Acceso a la Información Pública

Productos y servicios + Servicio al ciudadano + Gestión institucional + Contáctenos

JBB / Gestión de información pública / Informes Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información

Informe de gestión PQRS

Esta sección le permite 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

2019

- Mayo 2019
- Abril 2019
- Marzo 2019
- Febrero 2019
- Enero 2019

2018

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

2017

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

Informe trimestral

2019

- Informe Gestión PQRS I Trimestre 2019

2018

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

Solicitudes información pública

2019

- Mayo
- Abril
- Marzo
- Febrero
- Enero

2018

- Diciembre
- Noviembre
- Octubre
- Septiembre
- Agosto
- Julio
- Junio
- 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: www.jbb.gov.co

Estas publicaciones garantizan que la ciudadanía tenga conocimiento y acceso a los informes de gestión que se desarrollan en la entidad, de manera oportuna y transparente dando cumplimiento al principio de publicidad y transparencia señalados en la ley 1712 de 2014.

De igual manera en el seguimiento realizado con corte al 30 de mayo, se evidenció que los informes son publicados a más tardar en los primeros 15 días hábiles en la página web redquejas.veedurriadistrital.gov.co de manera oportuna, dando cumplimiento a lo señalado en la circular 006 de 2017, conforme a lo visto en la siguiente gráfica.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Fuente: redquejas.veeduriadistrital.gov.co

De otra parte, se verificaron las actas de los Comités Institucionales N°9 (Gestión y Desempeño) y 66 del Comité de Dirección en las cuales se evidenció que los informes de resultado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron presentados y socializados por la profesional de atención al ciudadano en la reunión del 16 de octubre de 2018 y 23 de mayo de 2019.

OBSERVACIÓN 6.

No se evidencia la identificación y/o formulación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio a los ciudadanos, partiendo de los informes de resultados de PQRS socializados a través de los Comités Institucionales del JBB-JCM.

Lo anterior denota debilidades en el proceso de atención al ciudadano e incumplimiento en los lineamientos establecidos en el decreto 371 de 2010.

RECOMENDACIÓN 2

Formular y documentar estrategias de mejora en la prestación del servicio, en aras de fortalecer la transparencia y prevenir la corrupción, a través de la atención al ciudadano y los sistemas de información y atención de las PQRS socializadas en los Comités Institucionales.



RECOMENDACIÓN 3

Establecer un punto de control al interior del sistema de radicación -CORDIS de la entidad, que permita identificar y controlar que la totalidad de radicaciones allegadas a la entidad, sean subidas o cargadas en el SQDS. Lo anterior, con el fin de garantizar la correcta trazabilidad de estas, por parte de los posibles interesados.

1.4 Numeral 4: “El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con 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”.

Las directrices o lineamientos institucionales de articulación institucional en el tema de PQRS, se ven reflejados en una sola herramienta de gestión Distrital que corresponde al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS “**Bogotá Te Escucha**”; herramienta virtual de muy fácil acceso y consulta, en la cual los ciudadanos pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción. En ella se administra la información del petionario, y se visualiza la trazabilidad de la información desde el ingreso de la petición hasta su respuesta por la entidad respectiva.

Es así como desde el enlace: <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.

La Oficina de Control Interno, evidenció que existe coordinación entre el personal de apoyo que tiene a su cargo lo correspondiente a PQRS en cada una de las áreas institucionales y la oficina de Atención al Ciudadano y PQRS, es así que se han realizado en el periodo evaluado tres (3) jornadas de fortalecimiento y capacitación en temas de interés enfocados al personal de las áreas que tiene a su cargo la atención al ciudadano y el seguimiento al sistema de PQRS, actividades fechadas:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

- 30 de noviembre de 2018
- 20 de diciembre de 2018
- 21 de diciembre de 2018

Así mismo se evidencia por parte de la OCI la existencia de informes mensuales y trimestrales de PQRS, en los cuales se presentan recomendaciones de mejora para el proceso de acuerdo con los análisis efectuados a los requerimientos de la ciudadanía; documentos que para el periodo evaluado corresponden a:

- Informe del IV trimestre de 2018
- Informe I trimestre de 2019

Los cuales pueden ser consultados en la página Web a través del enlace:

<http://jbb.gov.co/index.php/informacion-servicio-al-ciudadano/informe-gestion>

1.5 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 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.

En la visita realizada por la OCI se evidenció traslado de la oficina de Atención al Ciudadano quedando esta de igual manera ubicada en la entrada principal de la entidad; con el traslado de ésta, se evidencia mejoras correspondientes a la infraestructura contribuyendo a una atención cómoda y ordenada al público.

En el siguiente registro fotográfico se pueden observar los cambios que ha tenido la oficina de Atención al Ciudadano 2018 vs 2019:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO

2018	2019
 <p data-bbox="272 1003 760 1031">Fuente: Archivo fotográfico Visita OCI – 25/06/2018</p>	 <p data-bbox="878 764 1370 791">Fuente: Archivo fotográfico Visita OCI – 26/06/2019</p>  <p data-bbox="906 1180 1386 1207">Fuente: Archivo fotográfico Visita OCI – 26/06/2019</p>
 <p data-bbox="305 1621 792 1648">Fuente: Archivo fotográfico Visita OCI – 25/06/2018</p>	 <p data-bbox="883 1604 1365 1631">Fuente: Archivo fotográfico Visita OCI – 26/06/2019</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis



CORRESPONDENCIA

La entidad tiene disponible la oficina de correspondencia ubicada en la entrada principal la entidad como se puede observar en el siguiente registro fotográfico:



Fuente: Archivo fotográfico Visita OCI –26/06/2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

BUZON DE SUGERENCIAS



Fuente: Archivo fotográfico Visita OCI –26/06/2019



Fuente: Archivo fotográfico Visita OCI –26/06/2019

OBSERVACION 7.

Se tiene la disponibilidad del buzón de sugerencias ubicado en la portería de la entrada principal. Sin embargo, este no se encuentra ubicado en un lugar estratégico que permita el fácil acceso a los ciudadanos, no se encuentra debidamente señalizado para su fácil identificación, adicionalmente no se evidencia los insumos necesarios tales como formatos de recepción de requerimientos F.01- PA.01.04 Versión 9- Recepción de Requerimientos, F.06- PA.01.04 Versión 2 - Recepción de Requerimientos para niñas, niños y adolescentes, lapicero lo que puede constituirse en una barrera de acceso para los usuarios de la entidad.

1.6 Numeral 6: “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantiza oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.”

La entidad mide la gestión del proceso de atención al usuario a través de encuestas de percepción, la cual es llevada a cabo de manera presencial, telefónica o por la web, con el fin de conocer la opinión de la ciudadanía sobre la prestación del servicio, dichas encuestas son tabuladas y reportadas de forma bimestral a la oficina de planeación y secretaria general.

De igual manera se observa que el proceso de Atención al Ciudadano cuenta con un indicador de eficacia trimestral, el cual mide el Seguimiento a PQRS tramitadas, de acuerdo a las fuentes de información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Página 28 de 44



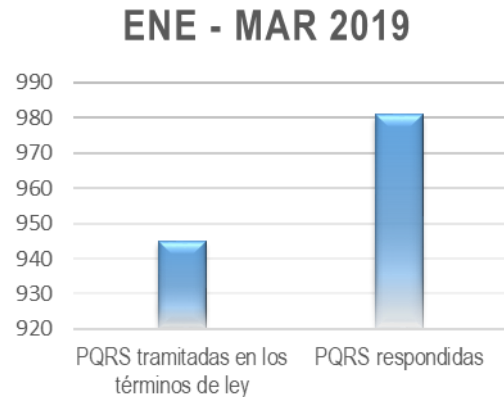
A continuación, se relaciona la hoja de vida del indicador del primer trimestre de la vigencia 2019.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS															
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR					CÓDIGO: F.01-PE.01.01.04		VERSIÓN: 12								
NOMBRE DEL INDICADOR															
SEGUIMIENTO A PQRS TRAMITADAS															
OBJETIVO DEL INDICADOR															
Realizar seguimiento a la cantidad tiempo de respuesta de las PQRS tramitadas															
TIPO DE INDICADOR	ÁREA O DEPENDENCIA				PROCESO										
Eficacia	Secretaría General y de Control Disciplinario				PE.02 Comunicaciones										
OBJETIVO DEL PROCESO					OBJETIVO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ASOCIADO										
2 Comunicar interna y externamente la gestión del Jardín Botánico, con el fin de promover la construcción de una visión compartida, facilitar la rendición de cuentas y suministrar información de manera oportuna.					3 Mejorar los bienes y servicios ofertados de acuerdo a los estándares establecidos por la entidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos										
PROGRAMA PLAN DE DESARROLLO					PROYECTO INVERSIÓN / GASTO DE FUNCIONAMIENTO										
39 Ambiente sano para la equidad y disfrute del ciudadano					Todos los proyectos										
META					OBJETIVO ESTRATÉGICO										
No aplica					Ninguno										
INFORMACIÓN INDICADORES PMR (Productos, Metas y Resultados) / Aplica solo para: PROCESOS MISIONALES															
ESTE INDICADOR ES DE TIPO: PMR(PRODUCTO, META, RESULTADO)?															
<table border="1"> <tr> <td>OBJETIVO O INDICADOR PMR</td> <td>No aplica</td> <td>NATURALEZA DEL INDICADOR PMR</td> <td>No aplica</td> <td>PORCENTAJE (%) FRENTE AL OBJETIVO Y/O INDICADOR PMR</td> <td>No Aplica</td> </tr> </table>										OBJETIVO O INDICADOR PMR	No aplica	NATURALEZA DEL INDICADOR PMR	No aplica	PORCENTAJE (%) FRENTE AL OBJETIVO Y/O INDICADOR PMR	No Aplica
OBJETIVO O INDICADOR PMR	No aplica	NATURALEZA DEL INDICADOR PMR	No aplica	PORCENTAJE (%) FRENTE AL OBJETIVO Y/O INDICADOR PMR	No Aplica										
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE	X	NÚMERO	FECHA DE CONSTRUCCIÓN	Este indicador cuenta con Mandato Legal?	SI	X	NO	CÚAL:	Ley 1755 de 2015					
				18 12 2018											

Fuente: hoja de vida del indicador

VARIABLES	Ene - Mar
PQRS tramitadas en los términos de ley	945,0
PQRS respondidas	981,0
RESULTADO POR PERIODO	96,3%
RESULTADO ACUMULADO	96,3%
META	100,0%

Fuente: hoja de vida del indicador



Fuente: Elaboración propia OCI

Según se observa en las tablas anteriores, el indicador presenta cumplimiento en los tiempos de respuesta por cuanto se tramitaron 981 PQRS en el primer trimestre de la vigencia 2019 de las cuales solo 945 se respondieron en los términos de ley con un rango de SATISFACCION del 96,3%.

De otra parte, la entidad realiza un análisis y seguimiento aleatorio a las respuestas dadas en la plataforma de "Bogotá te escucha", con el fin de evaluar la claridad, calidez, coherencia y oportunidad de las respuestas emitidas por la entidad a la ciudadanía, e implementar acciones correctivas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

1.7 Numeral 7: “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”

Conforme al 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”.

Es así, 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, detalladas a continuación:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 06-12-2018
Asisten: Secretaria General y Profesional de Atención la Ciudadano

Nodo sectorial de ambiente 14-11-2018
Asisten: Profesional de Atención la Ciudadano

Nodo intersectorial de capacitación y formación 07-03-2019
Asisten: Profesionales de la Subdirección Educativa y Cultural

Nodo formación y capacitación 08-05-2019
Asisten: Profesionales de la Subdirección Educativa y Cultural

Nodo intersectorial de comunicación y lenguaje claro 02-05-2019
Asisten: Profesional de la Subdirección Educativa y Cultural

Nodo sectorial de ambiente 14-03-2019
Asisten: Profesional de la Subdirección Educativa y Cultural y Arborización

Nodo de articulación a PQRS 07-03-2019
Asisten: Profesional de Atención la Ciudadano

Nodo ontersectorial de comunicaciones 03-04-2019
Asisten: Profesional de la Subdirección Educativa y Cultural

De acuerdo a lo anterior, solo se evidencio la participación del funcionario de más alto nivel encargado del proceso misional, en la reunión del 6 de diciembre de 2018, en cuanto a las demás reuniones han asistido profesionales de la Oficina de Atención al Ciudadano, Subdirección Educativa y cultural y profesionales de la Oficina de Arborización.

OBSERVACION 8.

No se evidencia la participación constante del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes. Lo anterior, incumple presuntamente con 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.



RECOMENDACIÓN 4.

Participar activamente en las capacitaciones y/o actividades de la “Red Distrital de Quejas y Reclamos” convocadas por la Veeduría Distrital, teniendo en cuenta que estas buscan fortalecer la atención a la ciudadanía y mejorar la calidad del servicio del JBB-JCM.

2. ARTICULO 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:

2.1 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.

De conformidad con la verificación realizada, se determina que el Jardín Botánico a socializado por los distintos medios electrónicos y presenciales las actividades programadas en ejecución de su objetivo misional, en las que se evidencia las invitaciones realizadas a la ciudadanía para participar en los planes, proyectos y procesos contractuales que se adelantan.

Es así como, a través la página Web de la entidad en su enlace de **“Transparencia - Contratación”** se divulgan los procesos contractuales adelantados en la vigencia en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario No.103 de 2015.

Contratación





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Dicho enlace ayuda a las personas a consultar de manera más eficiente la información contractual, ya que redirecciona a quien realiza la búsqueda a los vínculos:

***SECOP II:**

<https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=en&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE>

***SECOP I:** <https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do>

En articulación con lo anterior, y en cumplimiento de las normas de transparencia y acceso a la información la entidad elaboró y publicó el Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2019 en la página Web y en el SECOP II el día 21 de enero de 2019 así mismo, se observa las publicaciones de las diferentes modificaciones realizadas a dicho plan dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.2.1.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015 y la Circular No. 02 expedida por Colombia Compra Eficiente.

Con el fin de verificar que en los procesos contractuales que adelanta la entidad se estén realizando 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 2019, con el fin de verificar el cumplimiento del principio de publicidad y convocatoria así:

- **Proceso JBB-LP-001-2019: VIGILANCIA Y SEGURIDAD INTEGRAL**

Aviso de Convocatoria- Etapa Precontractual.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

**AVISO DE CONVOCATORIA
LICITACIÓN PÚBLICA JBB-LP-001 DE 2019**

EL JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS, DE CONFORMIDAD CON LA LEY 80 DE 1993, LEY 1150 DE 2007 Y EL DECRETO 1082 DE 2015, INVITA A LOS INTERESADOS A PARTICIPAR EN LA PRESENTE LICITACIÓN PÚBLICA

11. VEEDURÍAS CIUDADANAS: De conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 de 2015, se convoca a todas las veedurías ciudadanas, reglamentadas mediante la Ley 850 de 2003 para que realicen control social al presente proceso de selección.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Pliegos definitivos del proceso de selección



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
- AMBIENTE -

Jardín Botánico José Celestino Mutis

COMPLEMENTO AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO LICITACIÓN PÚBLICA JBB-LP-001-2019

1.2 INVITACIÓN A LAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 EL JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer control social al presente Proceso de Contratación, en cualquiera de sus fases o etapas, a que presenten las recomendaciones que consideren convenientes, intervengan en las audiencias y a que consulten los Documentos del Proceso en el SECOP II.

1.2.1. CONTROL DE LA VEEDURIA 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.

*Tomado de Secop II -Proceso JBB-LP-001-2019

- **Proceso JBB-SA-SI-007-2019 – SUMINISTRO DE MATERIAL VEGETAL**

Aviso de Convocatoria- Etapa Precontractual.

AVISO DE CONVOCATORIA SELECCIÓN ABREVIADA POR SUBASTA INVERSA JBB-SA-SI-005 DE 2019

10. VEEDURÍAS CIUDADANAS: De conformidad con lo establecido en el artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 de 2015, se convoca a todas las veedurías ciudadanas, reglamentadas mediante la Ley 850 de 2003 para que realicen control social al presente proceso de selección.

Pliegos definitivos del proceso de selección

1.2. INVITACIÓN A LAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En cumplimiento de lo dispuesto en el inciso 3 del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 EL JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS invita a todas las personas y organizaciones interesadas en hacer control social al presente Proceso de Contratación, en cualquiera de sus fases o etapas, a que presenten las recomendaciones que consideren convenientes, intervengan en las audiencias y a que consulten los Documentos del Proceso en el SECOP II.

Luego de verificar la muestra, la OCI evidencia que en los avisos de invitación y en los documentos de pliegos elaborados en las diferentes convocatorias se incluye un aparte en el cual se convoca a las veedurías y comunidad interesada en el

Página 34 de 44



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Múts

proceso para que participe activamente y ejerza control social en sus diferentes etapas.

Con lo anterior, la entidad asegura el cumplimiento del principio de Publicidad de su actividad contractual en el Sistema Electrónico de Contratación Pública, aspecto que salvaguarda los requisitos de legalización y ejecución del contrato estatal, pues los efectos relativos a la publicidad se surten por la incorporación de los mismos en el Sistema Electrónico de Compra Pública- SECOP, sitio en el cual, de conformidad con el Decreto 1082 de 2015, se sustancian todos los actos derivados de la actividad precontractual y contractual, y puede ser verificado por cualquier interesado.

Verificando la participación realizada por veedurías ciudadanas en los procesos contractuales, nos remitimos expresamente a la respuesta dada por la OAJ mediante memorando 2019IE3936 de fecha 17-06-2019, en el cual nos informan que *“la Entidad no contó con la participación de ninguna veeduría ciudadana en los procesos de selección adelantados en el periodo comprendido entre octubre 2019 a mayo 2019”*.

2.2 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”.

La entidad cuenta con diferentes canales para mantener una comunicación permanente con la ciudadanía los cuales se relacionan a continuación:

CANAL DE PARTICIPACION	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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Defensor del ciudadano:	<p>Mediante la Resolución 040 de 2016 se delegan las funciones del defensor de la ciudadanía al Subdirector Educativo y Cultural de la entidad.</p> <ul style="list-style-type: none">- Incorpora en la reglamentación interna la Política distrital de Servicio al ciudadano.- Hace seguimiento y verifica el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.- Vela porque los ciudadanos obtengan respuesta a sus requerimientos, resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
Encuestas de satisfacción	Formatos para aplicar encuestas de satisfacción a la ciudadanía que participa en los procesos.
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.
Redes Sociales	Canales que implementa la entidad con el fin de informar a los cibernautas sobre la gestión, noticias, eventos y actividades institucionales. Facebook: Jardín Botánico de Bogotá Twitter: @jbotanicobogota Instagram: @jardinbotanicobogota Youtube: jardinbotanicobogota
Correo electrónico	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

Fuente: Elaboración Propia a partir de información consultada.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

2.3 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”.

En el periodo octubre de 2018 a mayo de 2019 la entidad no ha realizado audiencias públicas diferentes a la rendición de cuentas. Sin embargo, desde los diferentes Procesos Misionales con los que cuenta la entidad se han realizado actividades en las que se evidencia participación de la ciudadana, entre otros:

Subdirección Científica

En el periodo octubre de 2018 a mayo de 2019 la Subdirección Científica ha realizado actividades de socialización y divulgación del conocimiento generado por los investigadores de las diferentes líneas de investigación en marco del desarrollo meta 6 del proyecto 1121- Investigación para la Conservación de los Ecosistemas y la Flora de Bogotá D.C. y la Región a continuación se relacionan:

ACTIVIDADES SUBDIRECCION CIENTIFICA		
FECHA	ACTIVIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES
2-5 OCTUBRE 2018	Semana de la Investigación: se realizó la socialización y divulgación del conocimiento sobre el proceso de colecta de material vegetal, conexión Bio de pequeños investigadores, plantaciones, conferencia de servicios ecosistémicos, SIG, tecnología de la investigación y vive la Investigación.	210
21-28 OCTUBRE DE 2018	Congreso Internacional: Se participo en el XI Congreso Latinoamericano de Botánica en Quito - Ecuador con la presentación de 10 ponencias orales y 5 poster.	116
19 DE NOVIEMBRE 2018	IV Tertulias a la conservación.	87
12 y 14 DE DICIEMBRE DE 2018	Ciclos de Conferencias "Construyendo el saber"	48



ACTIVIDADES SUBDIRECCION CIENTIFICA		
FECHA	ACTIVIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES
22 DE MARZO DE 2019	Encuentro Académico: Biodiversidad altoandina al plato de todos: Una apuesta para impulsar la gastrobotánica local como estrategia de conservación ex situ de los recursos vegetales del Distrito Capital y la Región.	107
11 DE ABRIL DE 2019	Primer taller de Montaje de ejemplares Botánicos con destino a la colección del herbario.	13
12 DE ABRIL DE 2019	Investigación en algunos limitantes fitosanitarios en especies andinas.	33
30 DE ABRIL DE 2019	I Tertulia a la conservación	9
16 DE MAYO DE 2019	Curso de viabilidad de la semilla	15
23 DE MAYO DE 2019	Elaboración de productos alimenticios y cosméticos, empleando especies vegetales.	12

Fuente: CORDIS 2019IE3975

2.4 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”.

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 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 de impacto que atienden de manera directa la Política Pública de Participación Ciudadana, y la Política Distrital de Educación Ambiental, tales como:

- Participación de la ciudadanía en programas y actividades culturales y académicas que desarrolla la entidad a través de foros, cursos, conversatorios, exposiciones y jornadas ambientales, entre otros, espacios que promueven el conocimiento sobre el medio ambiente, la naturaleza y la conciencia ambiental



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

- Vacaciones Científicas y el club de ciencias: son actividades permanentes en la Entidad, que buscan *adelantar procesos de educación ambiental para apropiar los conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales de la población*, cuya temática se desarrolla de acuerdo al grupo focal.



- 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. Es un espacio de integración, intercambio y encuentro de saberes en el cual se presentan propuestas culturales, y actividades de empoderamiento del cuidado hacia el medio ambiente.
- 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, cuyo objetivo es adelantar en las cuencas del Distrito Capital procesos o acciones de educación ambiental con comunidades de las diferentes localidades de la ciudad para la apropiación social del territorio, a través de un proceso sistémico, de tal manera que se orienta a la inclusión de la dimensión ambiental con enfoque de cultura ciudadana.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis



*Fuente: Caracterización de actores-metodología “interés es poder”- Subdirección Educativa.

- 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.

2.5 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”.

La entidad ha consolidado espacios de participación ciudadana en los distintos puntos de intervención de la ciudad; dichos espacios responden a las necesidades de la ciudadanía y son incidentes en la gestión ya que brindan lineamiento frente a la toma de decisiones de cada uno de los planes de trabajo de las subdirecciones del Jardín Botánico;

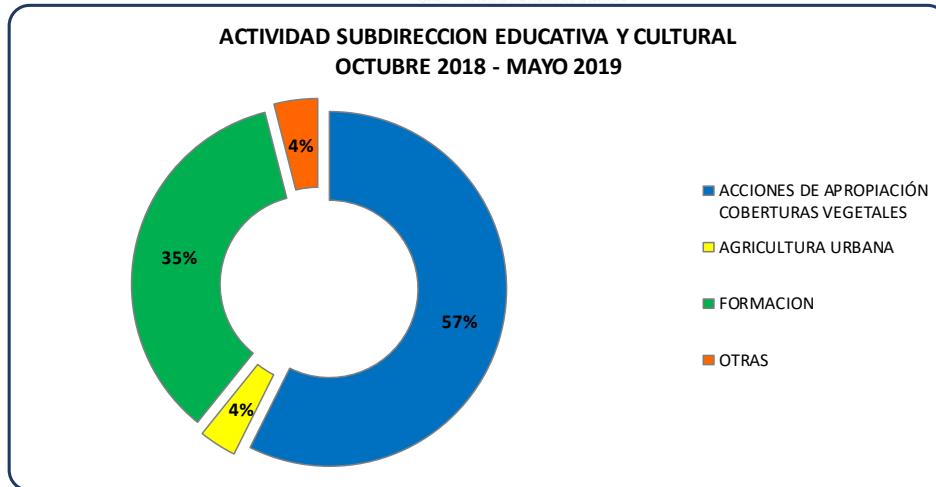
Subdirección Educativa y Cultural

En el periodo comprendido entre el mes de octubre de 2018 y mayo de 2019 la subdirección educativa y cultural realizó 176 actividades las cuales 101 corresponden a acciones de apropiación de coberturas generales, 62 a actividades de formación, 6 a actividades de agricultura urbana y 7 a otras actividades propias de la subdirección.



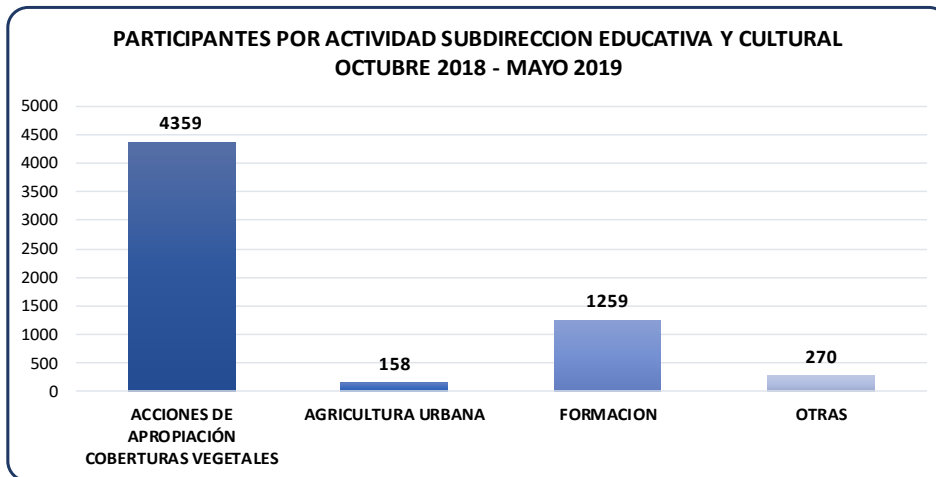
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis



Fuente: Elaboración propia Información CORDIS 2019 IE4113

El número total de participantes en las actividades realizadas son 6046 siendo las acciones de apropiación de coberturas vegetales la actividad con mayor número de participantes, seguido de las actividades de formación, siendo este proporcional al número de actividades realizadas como se muestra a continuación:



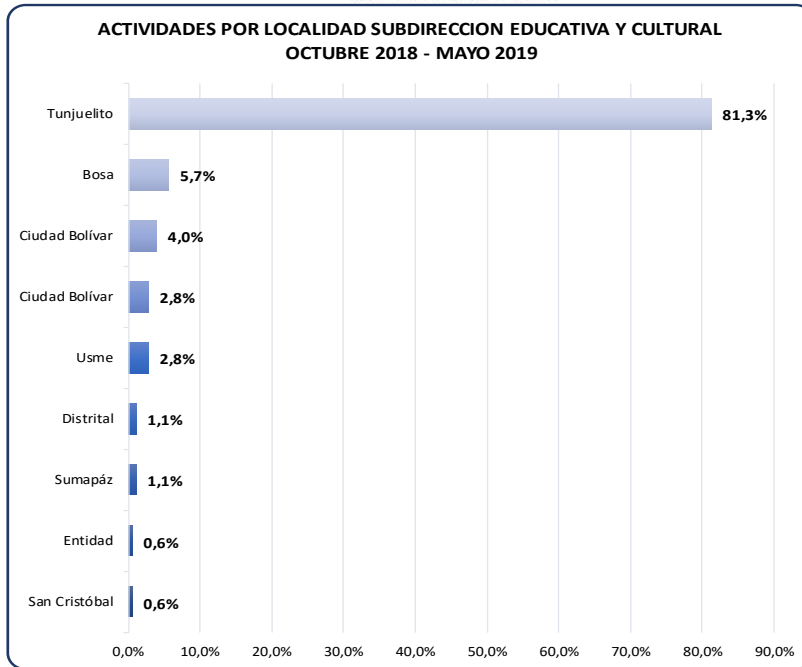
Fuente: Elaboración propia Información CORDIS 2019 IE4113

De las 176 actividades realizadas 143 de estas fueron realizadas en la Localidad de Tunjuelito, siendo esta la localidad con mayor número de actividades como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:



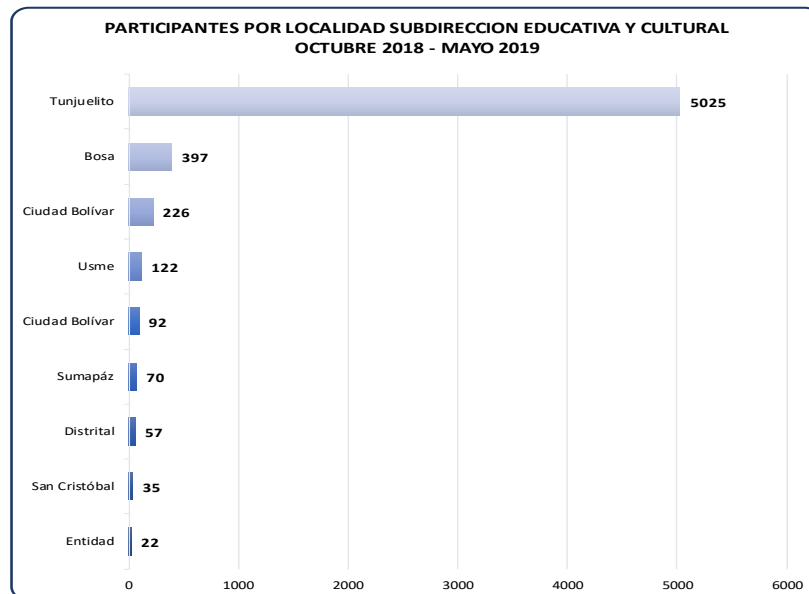
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis



*Fuente: Elaboración propia Información CORDIS 2019 IE4113

La localidad con mayor número de participantes en las actividades realizadas por la Subdirección Educativa y Cultural es la Localidad de Tunjuelito, esto es proporcional al número de actividades ya que esta también es la localidad en la que se desarrollaron más actividades.



*Fuente: Elaboración propia Información CORDIS 2019 IE4113



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Subdirección Técnica Operativa

En el marco del Programa Adopta un Árbol y un Jardín la Subdirección Técnica y Operativa ha realizado actividades de plantación y mantenimiento con el acompañamiento de la comunidad y empresas con un total de 337 participantes en el periodo octubre 2018 a mayo de 2019 las cuales se relacionan a continuación:

ACTIVIDADES SUBDIRECCION TECNICA Y OPERATIVA			
MES	ACTIVIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES	LOCALIDAD (SI APLICA)
OCTUBRE	Jornadas masivas de plantación y adopción de arboles	12	
NOVIEMBRE	Jornada Mega plantón	156	MULTIPLES LOCALIDADES
DICIEMBRE	Plantación en alcaldía mayor de Bogotá	20	SANTAFE
FEBRERO	Información para calendario ambiental y replante jardín eje ambiental y parques los periodistas	2	SANTAFE
FEBRERO	Proyecto replante barrio Laches	4	SANTAFE
MARZO	Proyecto alameda de San José IV	41	KENEDY
	Proyecto Santa Barbara Norte	16	USAQUEN
ABRIL	Proyecto donación Colegio Monseñor Bernardo Sánchez	36	SAN CRISTOBAL
	Proyecto Conjunto Malpeo II	16	BOSA
	Acueducto Santa Lucia	20	SUBA
MAYO	Centro de memoria paz y reconciliación	8	MARTIRES
	Plantación parque santa paula	6	USAQUEN

*Fuente: CORDIS 2019IE3973



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Jardín Botánico José Celestino Mutis

2.6 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”.

Durante el periodo octubre de 2018 - mayo de 2019 la Entidad ha realizado dos Audiencias de Rendición de Cuentas que a continuación se relacionan:

AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS	PERIODO
Tejiendo Ciudadanía 5 de octubre de 2018	Enero a agosto de 2018
Tejiendo Ciudadanía 27 de febrero de 2019	Gestión Vigencia 2018

3. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se encuentran en el cuerpo del Informe.

NOTAS ADICIONALES: Las observaciones y recomendaciones del presente informe deberán ser llevadas al plan de mejoramiento por procesos, de conformidad con el procedimiento PV. 01.02.02, como “oportunidades de mejora” el cual debe ser presentado a la Oficina de Control Interno por el responsable del proceso dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del documento.

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.

Cordialmente,

(LAS FIRMAS REPOSAN EN EL ORIGINAL)

OSCAR JAVIER HERNANDEZ SERRANO
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Angie Patarroyo, Erika Quintero y Sandra Martínez –Profesionales Apoyo OCI

Página 44 de 44