



JARDÍN BOTÁNICO
DE BOGOTÁ

Jardín Botánico Jose Celestino Mutis 29-01-2020 02:17:08

Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE399 O 1 Fol:1 A

ORIGEN: Origen: Sd:24 - CONTROL INTERNO/HERNANDEZ SERRANO C
DESTINO: Destino: DIRECCION/PERDOMO RAMIREZ MARTHA LILIANA
ASUNTO: Asunto: INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2019 PQRS
OBS: Obs.: 24 PAGINAS- SANDRA M DIRIGIDO A TODAS LAS AREA

MEMORANDO

Fecha: 29 de enero de 2020

PARA: **Dra. MARTHA LILIANA PERDOMO RAMÍREZ**
Directora Jardín Botánico

Dr. AMADO AUGUSTO QUINTERO PÉREZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Dr. JOSÉ ALBERTO AMAYA GONZÁLEZ
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Dr. ORLANDO RODRIGUEZ CARVAJAL
Secretario General y de Control Interno Disciplinario

Dra. MARIA DEL PILAR ARGUELLO
Subdirectora Científica

Dra. NUBIA ESPERANZA SÁNCHEZ CORREDOR
Subdirectora Educativa y Cultural

Ing. OCTAVIO NARANJO VELASCO
Subdirector Técnico Operativo

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

ASUNTO: Informe de PQRS correspondientes al Segundo Semestre 2019.

Respetados Doctores,

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

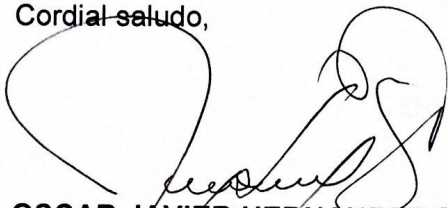
En tal sentido, la OCI en el desarrollo de su rol de seguimiento y evaluación se permite emitir recomendaciones que permitan el mejoramiento de su proceso/dependencia.



Es así que para su conocimiento y fines pertinentes el contenido de este informe es enviado vía correo electrónico en veinticuatro (24) folios, evitando de esta forma el consumo innecesario de papel y tinta, acorde con la política de cero papel.

Cualquier aclaración o información adicional estaremos prestos a atenderla.

Cordial saludo,



OSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró y proyectó: Sandra Martínez – Profesional de la OCI



INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019

1. INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno en el marco de sus competencias normativas establecidas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS) que interpone la ciudadanía y demás partes interesadas a la entidad, correspondiente al periodo comprendido entre 01 de julio al 31 de diciembre de 2019.

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Mediante análisis estadístico y seguimientos efectuados por la OCI se evalúa el grado de cumplimiento dado por la entidad a las PQRS allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2019 conforme los lineamientos normativos vigentes.

4. MARCO NORMATIVO

Constitución Política: Artículos 2, 6, 15, 23 y 209

Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

Decreto 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2641 de 2012 Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.

Decreto 371 de 2010 Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Acuerdo 630 de 2015 Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

5. METODOLOGIA

La información (Base de datos de PQRS) fue suministrada por la Secretaria General a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la entidad con base en el reporte semestral generado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – (SDQS), con fecha de corte 30 de diciembre de 2019. Dado lo anterior, los datos y estadísticas que se generen posteriores a la fecha del informe puede tener variaciones. El informe se realizó siguiendo lo establecido en la *Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá*.

Se realiza revisión de la base de datos de julio a diciembre de 2019 del aplicativo CORDIS (Sistema Propio) por el cual se recibe correspondencia externa de la entidad.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACION II SEMESTRE 2019

6.1 Total, de Peticiones recibidas JBB-JCM II Semestre 2019 registradas en SDQS

De acuerdo con lo registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, durante el segundo semestre de 2019 la entidad recibió un total de 2067 peticiones interpuestas por la ciudadanía y demás partes interesadas ante el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

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

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

| MES | NÚMERO DE PETICIONES | PORCENTAJE |
|--------------|----------------------|-------------|
| JULIO | 437 | 21% |
| AGOSTO | 426 | 21% |
| SEPTIEMBRE | 373 | 18% |
| OCTUBRE | 295 | 14% |
| NOVIEMBRE | 280 | 14% |
| DICIEMBRE | 256 | 12% |
| TOTAL | 2067 | 100% |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Mensualmente se reciben entre 256 y 437 peticiones, siendo julio el mes con mayor número de requerimientos presentados con un total de 437 que corresponden al 21% del total de requerimientos.

6.2 Canales de Interacción:

El Jardín Botánico de Bogotá – José Celestino Mutis (JBB-JCM) establece diferentes canales de recepción de peticiones los cuales se relacionan a continuación:

Tabla N°2 Canales Recepción de PQRS JBB-JCM

| CANAL DE INTERACCION | DESCRIPCION |
|---|---|
| Oficina de Servicio al Ciudadano | <p>Escenario presencial dispuesto por la Entidad para brindar orientación, información, asesoría y recepción de peticiones.</p> <p>Ubicación: Avenida calle 63 No. 68-95 - Entrada principal Horario: 08:00 am a 12:00 m - 01:00 pm a 05:00 pm</p> |
| Defensor del Ciudadano | <p>Incorpora en la reglamentación interna la Política distrital de Servicio al ciudadano.</p> <p>Hace seguimiento y verifica el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano.</p> <p>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.</p> <p>Ubicación: Avenida calle 63 No. 68-95 - Entrada principal Teléfono: (57-1) 4377060 Ext. 1007 Horario: 08:00 am a 05:00 pm</p> |
| Buzón de sugerencias | <p>Medio para presentar sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, por la atención, producto o servicio recibido en la visita al Jardín Botánico de Bogotá.</p> <p>Ubicación: Avenida calle 63 No. 68-95 - Entrada principal</p> |
| Radicación de Correspondencia | <p>Recepción de comunicaciones escritas</p> <p>Ubicación: Avenida calle 63 N° 68-95 Entrada Principal Horario: 7:30 am – 5:00 pm</p> |
| Atención Telefónica | <p>Conmutador (57-1) 4377060 Ext 0 Se brinda información sobre la entidad. Horario: lunes a viernes 8:00 am – 5:00 pm</p> <p>Atención Quejas y reclamos: (57-1) 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 y 2:00 pm – 5:00 pm</p> |
| Web | <p>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. Recepción de Peticiones</p> |
| Redes Sociales | <p>Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general, de interés particular, de información, quejas, reclamos, sugerencias. Felicitaciones.</p> <p>Facebook: Jardín Botánico de Bogotá, Twitter: @jbotanicobogota, Instagram: @jardinbotanicodebogota Youtube: jardinbotanicodebogota.</p> |
| Correo electrónico | <p>El Jardín pone a disposición de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés un correo electrónico institucional destinado a la recepción de peticiones y solicitudes de información; la dirección es contactenos@jbb.gov.co</p> |

Fuente: Elaboración Propia OCI –<http://jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=132>

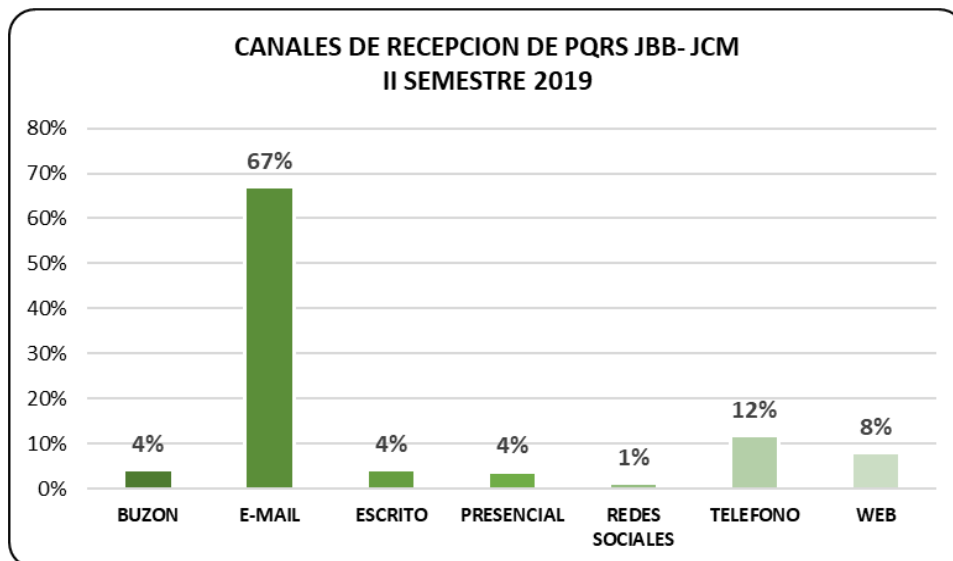
De acuerdo con la información registrada en SDQS con un total de 2067 solicitudes recibidas en el II Semestre 2019, el canal más utilizado por los usuarios para presentar las PQRS ante la entidad es el correo electrónico, siendo su participación del 67% del total de las PQRS recibidas. A si mismo los canales menos utilizados son las redes sociales con 1% y el canal presencial, buzón de sugerencias y escrito con 4%.

Tabla N°3 Canales de recepción de peticiones JBB-JCM II Semestre 2019

| CANAL | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| BUZON | 10 | 27 | 18 | 7 | 17 | 7 | 86 |
| E-MAIL | 289 | 288 | 261 | 188 | 174 | 186 | 1386 |
| ESCRITO | 16 | 14 | 26 | 21 | 4 | 7 | 88 |
| PRESENCIAL | 27 | 12 | 12 | 12 | 9 | 6 | 78 |
| REDES SOCIALES | 14 | 5 | 0 | 5 | 0 | 0 | 24 |
| TELEFONO | 51 | 48 | 32 | 40 | 43 | 27 | 241 |
| WEB | 30 | 32 | 24 | 22 | 33 | 23 | 164 |
| TOTAL | 437 | 426 | 373 | 295 | 280 | 256 | 2067 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Grafica N°1 Canales de Interacción – II Semestre de 2019 JBB-JCM

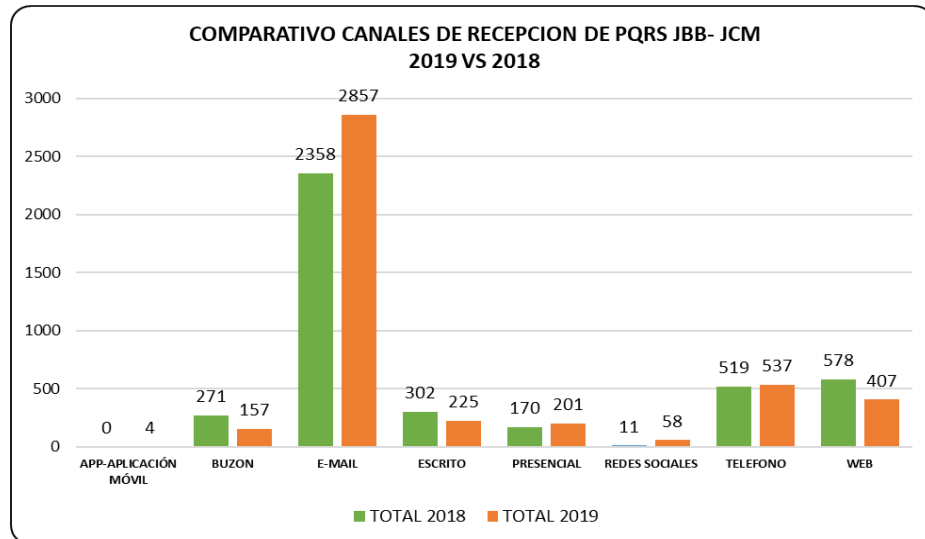


Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Realizando un comparativo entre el año 2019-2018 se puede evidenciar que el canal de recepción de PQRS de mayor uso es el correo electrónico de acuerdo a lo registrado en

el SDQS. A continuación, se muestra comparativo por canales de recepción 2019 vs 2018:

Grafica N°2 Canales de Interacción 2019 vs 2018 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Sistema de Quejas Bogotá te Escucha SDQS

6.3 Tipo de Petición Recibidas

De las 2067 peticiones registradas en el SDQS durante el periodo objeto de seguimiento se evidencia que el tipo de petición recibida con mayor frecuencia es solicitud de acceso a la información con 40,8%, seguido del derecho de petición de interés general con 26.9%.

A Continuación, se muestra el tipo de peticiones recibidas por mes durante el II Semestre 2019:

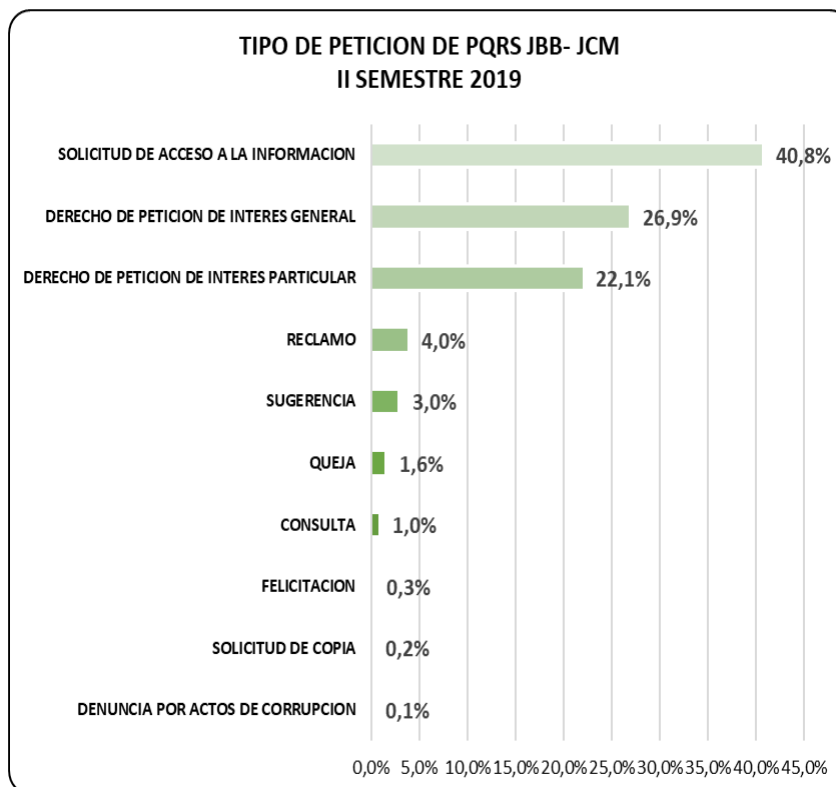
Tabla N°4 Tipo de peticiones JBB-JCM II Semestre 2019

| TIPO DE PETICION | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|---|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| CONSULTA | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 20 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 125 | 116 | 98 | 86 | 88 | 44 | 557 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 95 | 118 | 94 | 65 | 49 | 36 | 457 |

| TIPO DE PETICION | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| FELICITACION | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| QUEJA | 6 | 8 | 6 | 8 | 3 | 2 | 33 |
| RECLAMO | 14 | 16 | 16 | 5 | 21 | 10 | 82 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 180 | 141 | 143 | 120 | 104 | 155 | 843 |
| SOLICITUD DE COPIA | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| SUGERENCIA | 12 | 21 | 8 | 8 | 7 | 5 | 61 |
| TOTAL | 437 | 426 | 373 | 295 | 280 | 256 | 2067 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Grafica N°3 Tipo de Petición II Semestre 2019 JBB-JCM



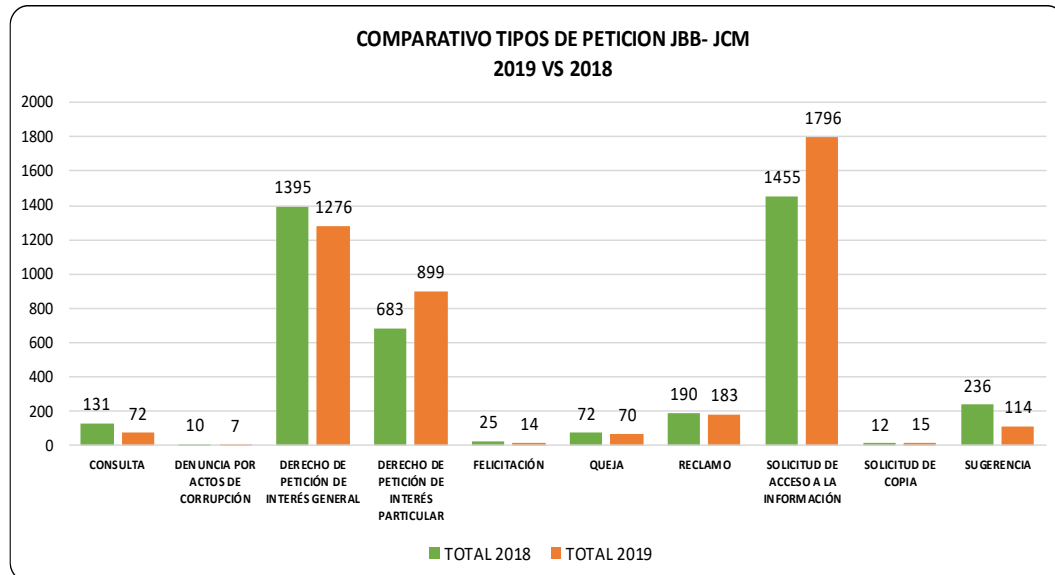
Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Se realiza comparativo del tipo de petición recibido por la entidad 2019 vs 2018 encontrando que la solicitud de acceso a la información continúa siendo el tipo de

petición más recibida de acuerdo a lo registrado en el SDQS, este tiene un incremento para el 2019 con respecto al 2018 del 23%.

A continuación, se presenta el comparativo de tipo de peticiones recibidas en el año 2018 y 2019:

Grafica N°4 Tipo de Petición 2019 vs 2018 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Sistema de Quejas Bogotá te Escucha SDQS

6.3.1 Denuncias por Actos de Corrupción:

En el II Semestre 2019 se recibieron un total de tres Denuncias por Actos de Corrupción, sin embargo, las tres peticiones fueron objeto de cambio de tipo de petición ya que por su contenido no obedece a este tipo de petición. A continuación, se relacionan las peticiones en mención:

Tabla N°4 Denuncias por Actos de Corrupción JBB-JCM II Semestre 2019

| MES | NUMERO DE PETICION | CATEGORIA SUBTEMA | SUBTEMA | TIPO DE PETICION | ESTADO | OBSERVACIONES |
|--------|--------------------|----------------------------------|--|----------------------------------|--|--|
| AGOSTO | 1978672019 | ARBORIZACION Y JARDINERIA URBANA | AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO... | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | Solucionado por asignar - Trasladar (Secretaria del Hábitat) | Se actualiza el tipo de petición ya que corresponde a un Derecho de Petición de Interés General. |

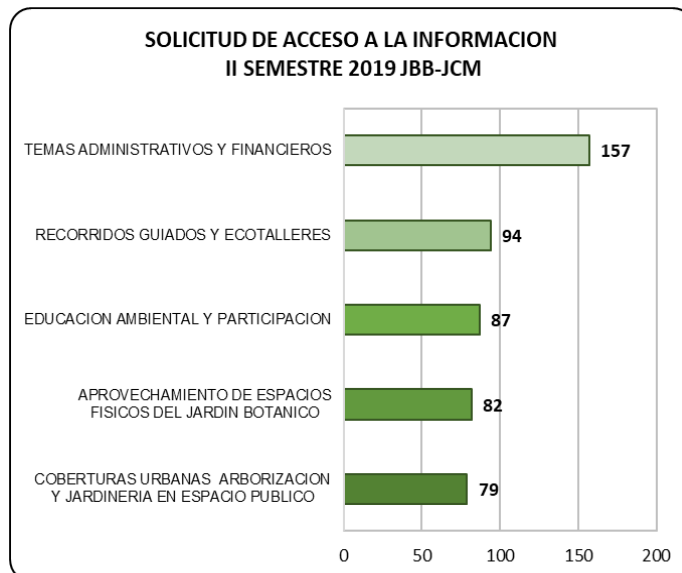
| MES | NUMERO DE PETICION | CATEGORIA SUBTEMA | SUBTEMA | TIPO DE PETICION | ESTADO | OBSERVACIONES |
|-----------|--------------------|----------------------------------|---|----------------------------------|------------------------------|---|
| NOVIEMBRE | 2817602019 | ARBORIZACION Y JARDINERIA URBANA | AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO.. | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | Solucionado - Por asignación | Se actualiza petición por su contenido toda vez que no corresponde a un acto de corrupción sino a un derecho e petición de interés particular |
| NOVIEMBRE | 2817602019 | ARBORIZACION Y JARDINERIA URBANA | AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO.. | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | Solucionado - Por asignación | Se actualiza tipo de petición por su contenido. |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

6.4 Subtemas más reiterados

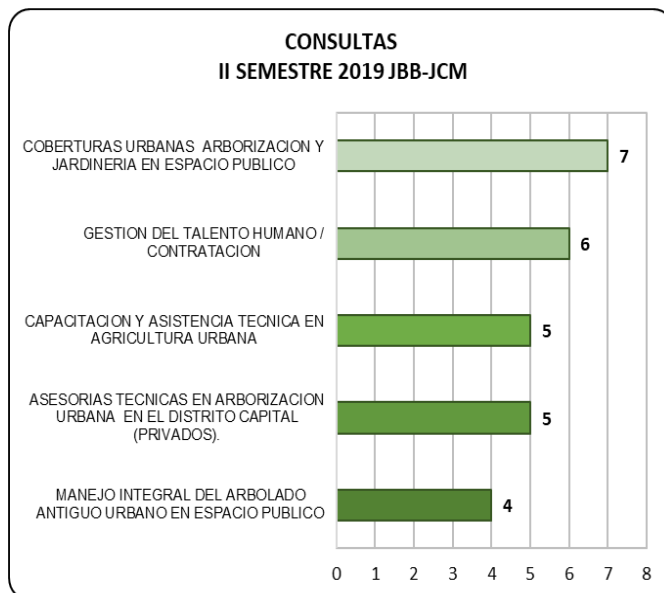
Para determinar los subtemas más reiterados que recibe la entidad de acuerdo al tipo de petición se tienen en cuenta aquellas peticiones con respuesta definitiva. A continuación, se relacionan:

Grafica N°5 Subtemas Reiterados de Solicitudes de Acceso a la Información - II semestre 2019 JBB-JCM



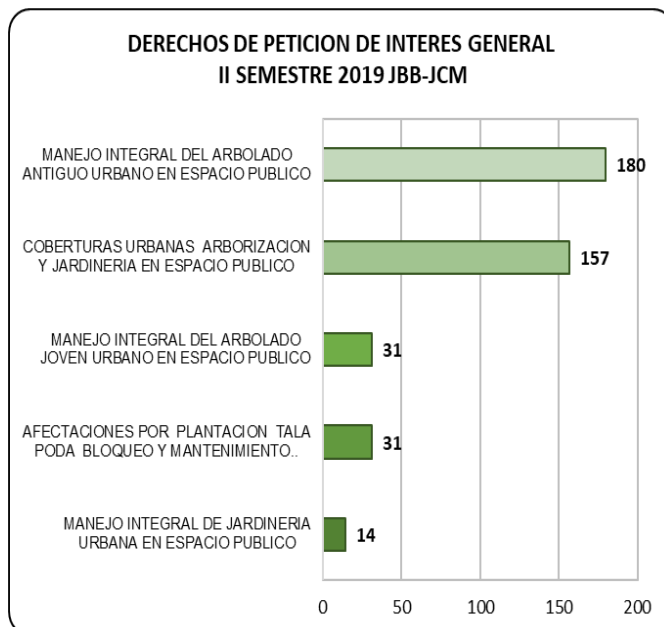
Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Grafica N°6 Subtemas Reiterados Consultas - II semestre 2019 JBB-JCM



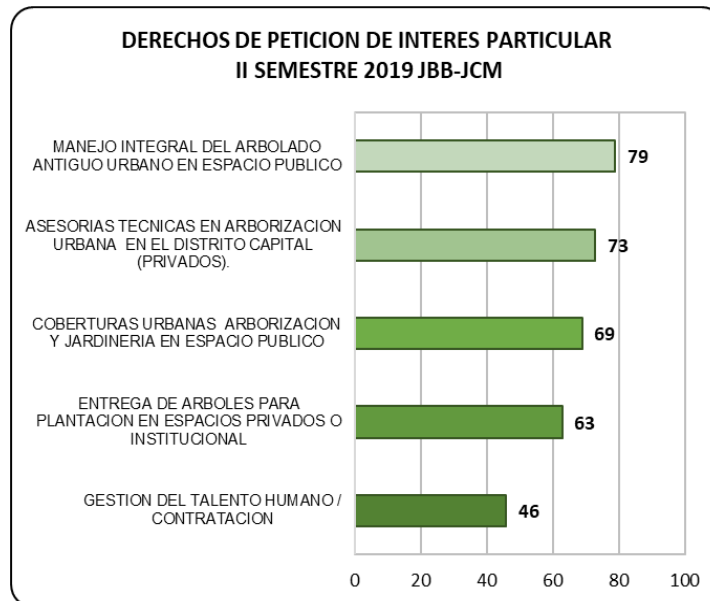
Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Grafica N°7 Subtemas Reiterados Derechos de Petición de Interés General - II semestre 2019 JBB-JCM



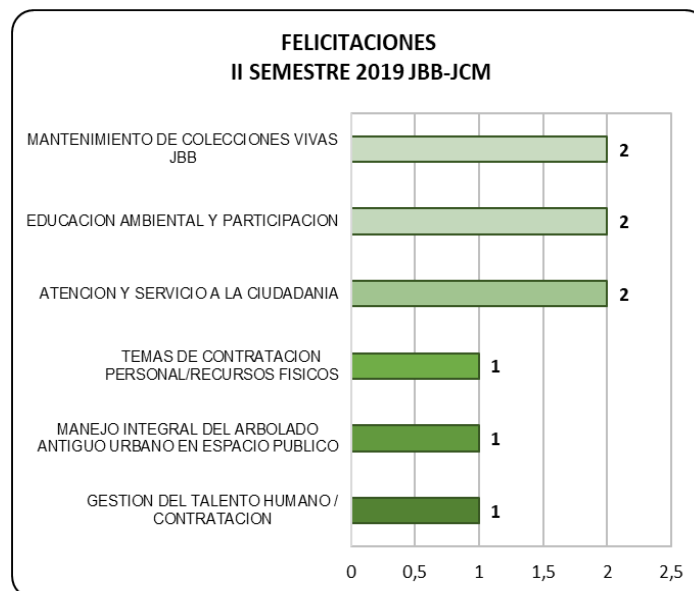
Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Grafica N°8 Subtemas Reiterados Derechos de Petición de Interés Particular - II semestre 2019 JBB-JCM



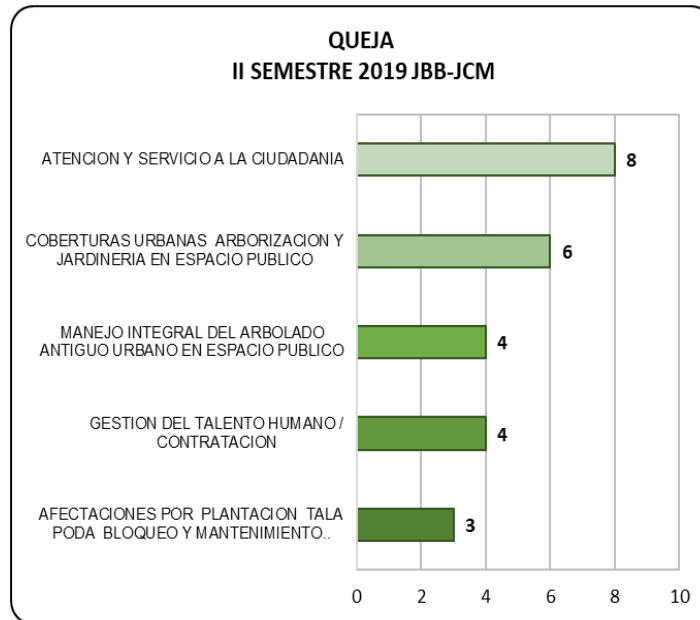
Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Grafica N°9 Subtemas Reiterados Felicitaciones - II semestre 2019 JBB-JCM



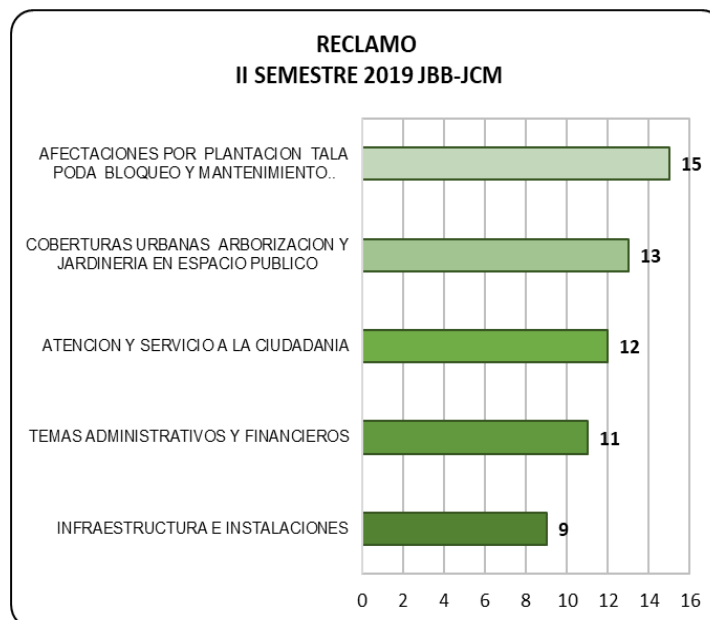
Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Grafica N°10 Subtemas Reiterados Peticiones de Solicitud de Acceso a la Información II semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

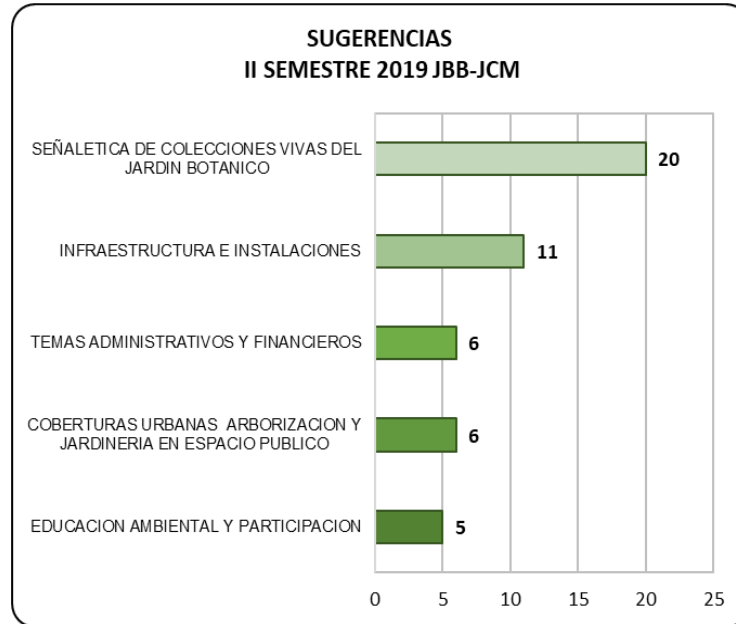
Grafica N°11 Subtemas Reiterados Peticiones de Solicitud de Acceso a la Información II semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones

II Semestre 2019 SDQS

Grafica N°12 Subtemas Reiterados Peticiones de Solicitud de Acceso a la Información II semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

6.5 Peticiones trasladadas por no competencia

En el II Semestre 2019 la entidad ha trasladado un total de 477 peticiones por no competencia, la entidad a la que más se trasladan peticiones es la Secretaria de Ambiente con un 58.3%, seguido de UAESP con el 28.2%.

A continuación, se puede observar el número de peticiones trasladadas por entidad que recibe de acuerdo a lo registrado en el SDQS:

Tabla N°5 Número de Peticiones Trasladas JBB-JCM II Semestre 2019

| ENTIDAD QUE RECIBE | NUMERO DE PETICIONES | PORCENTAJE |
|--------------------------------|----------------------|------------|
| ACUEDUCTO - EAB | 8 | 1,7% |
| CODENSA | 21 | 4,4% |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 4 | 0,8% |
| IDIGER | 2 | 0,4% |
| IDPYBA | 1 | 0,2% |

| ENTIDAD QUE RECIBE | NUMERO DE PETICIONES | PORCENTAJE |
|--|----------------------|-------------|
| IDRD | 1 | 0,2% |
| IDU | 3 | 0,6% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 3 | 0,6% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 278 | 58,3% |
| SECRETARIA DE CULTURA | 1 | 0,2% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 2 | 0,4% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 6 | 1,3% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 2 | 0,4% |
| SECRETARIA DE SALUD | 2 | 0,4% |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 2 | 0,4% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 0,2% |
| SUBRED SUR OCCIDENTE | 1 | 0,2% |
| UAESP | 134 | 28,2% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA | 5 | 1,0% |
| TOTAL | 477 | 100% |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

6.6 Peticiones Cerradas en el Periodo

En el II semestre 2019 se cerraron un total de 2267 peticiones, de las cuales 2183 corresponden al periodo actual y representan el 96% del total de peticiones cerradas, adicionalmente, se cerraron 84 peticiones del periodo anterior equivalente al 4%. A continuación, se relaciona el número de peticiones cerradas en el semestre objeto de seguimiento por dependencia:

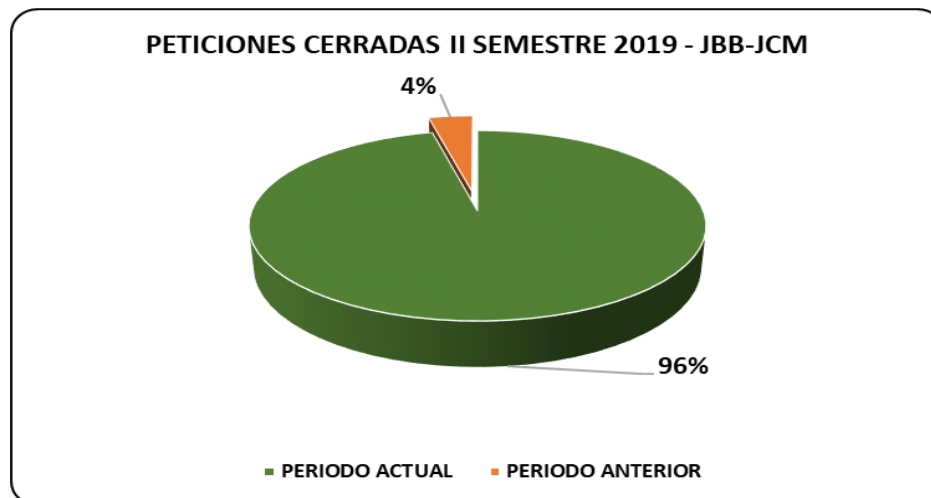
Tabla N°6 Número de Peticiones Cerradas por Dependencia JBB-JCM II Semestre 2019

| DEPENDENCIA | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | TOTAL |
|-----------------------------|----------------|------------------|-------|
| ADMINISTRACION EDUCATIVA | 82 | 7 | 89 |
| AGENDA CULTURAL | 255 | 4 | 259 |
| ARBOLADO JOVEN Y JARDINERIA | 646 | 32 | 678 |
| DEFENSOR DEL CIUDADANO | 10 | 1 | 11 |
| DIRECCION | 16 | 4 | 20 |
| ESPACIOS VISITAS | 222 | 3 | 225 |
| INTERPRETACION | 32 | 6 | 38 |

| DEPENDENCIA | PERIODO ACTUAL | PERIODO ANTERIOR | TOTAL |
|---|----------------|------------------|-------------|
| MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO | 326 | 6 | 332 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 6 | 0 | 6 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 39 | 2 | 41 |
| OFICINA DE ARBORIZACION URBANA | 29 | 1 | 30 |
| OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO | 124 | 0 | 124 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 18 | 0 | 18 |
| SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 76 | 12 | 88 |
| SUBDIRECCION CIENTIFICA | 49 | 0 | 49 |
| SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL | 164 | 3 | 167 |
| SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA | 89 | 3 | 92 |
| TOTAL | 2183 | 84 | 2267 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Grafica N°13 Porcentaje de Peticiones Cerradas II semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

6.7 Tiempo Promedio de Respuesta de Peticiones

De acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015: “...Artículo 14 *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones...*” el TIEMPO PROMEDIO de respuesta de las peticiones de la entidad de acuerdo con su tipología se encuentra cumpliendo con la normatividad mencionada.

Tabla N°7 Tiempo Promedio de Respuesta PQRS JBB-JCM II Semestre 2019

| TIPO DE PETICION | PROMEDIO DIAS DE GESTION | TIEMPO LEY 1755 de 2015 |
|---|--------------------------|-------------------------|
| CONSULTA | 14,5 | 30 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 7,9 | 15 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 8,6 | 15 |
| FELICITACION | 5,7 | 15 |
| QUEJA | 9,7 | 15 |
| RECLAMO | 7,7 | 15 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 5,1 | 10 |
| SOLICITUD DE COPIA | 8,4 | 10 |
| SUGERENCIA | 8,3 | 15 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

A continuación, se relaciona el promedio de días de gestión por dependencias y tipo de petición se evidencia que la única dependencia que supera el tiempo establecido normativamente es interpretación en los derechos de petición de interés particular siendo esto reiterativo con respecto al semestre anterior:

Tabla N°7 Tiempo Promedio de Respuesta PQRS por Dependencia JBB-JCM II Semestre 2019

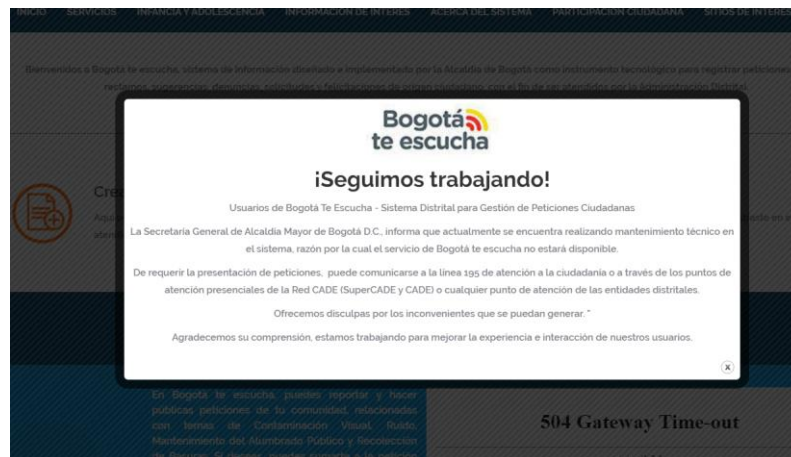
| DEPENDENCIA | CONSULTA | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | FELICITACION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA |
|---|----------|--|---|--------------|-------|---------|--------------------------------------|--------------------|------------|
| ADMINISTRACION EDUCATIVA | 24,0 | 14,7 | 11,5 | | 12,0 | 13,3 | 6,3 | | 14,5 |
| AGENDA CULTURAL | | | 3,0 | 1,0 | 2,7 | 2,2 | 2,3 | | 2,9 |
| ARBOLADO JOVEN Y JARDINERIA | 25,5 | 10,8 | 12,1 | | 11,7 | 11,2 | 6,8 | 8,0 | 12,8 |
| DEFENSOR DEL CIUDADANO | | 13,5 | 14,0 | | 11,5 | 12,7 | 10,0 | | |
| DIRECCION | | 7,7 | 11,1 | | 15,0 | 3,7 | 9,0 | | 6,0 |
| ESPACIOS VISITAS | 8,5 | 7,3 | 6,3 | | | 7,0 | 6,9 | 9,0 | 6,7 |
| INTERPRETACION | | | 15,5 | | 13,0 | 12,0 | 8,0 | | 10,5 |
| MANEJO SILVICULTURAL | | | | | | | | | |
| ARBOLADO ANTIGUO | 4,0 | 4,1 | 5,1 | 1,0 | 7,5 | 5,8 | 4,3 | | 4,0 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | | | | | 8,4 | | 13,0 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7,2 | 6,8 | 6,1 | | | 6,3 | 8,3 | | |
| OFICINA DE ARBORIZACION URBANA | 7,7 | 14,0 | 8,7 | | 4,0 | | 6,9 | | |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | | | 7,7 | | | | 7,0 | | |
| SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 30,0 | 11,0 | 7,9 | 10,5 | 12,7 | 12,9 | 6,2 | 9,0 | 11,1 |
| SUBDIRECCION CIENTIFICA | 8,0 | 9,0 | 7,7 | | | | 6,7 | | 2,5 |
| SUBDIRECCION EDUCATIVA Y CULTURAL | 1,0 | 2,5 | 2,8 | | 2,0 | 4,2 | 2,0 | | 4,0 |
| SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA | 5,5 | 10,5 | 9,8 | 3,0 | 10,5 | 7,9 | 6,6 | 7,0 | 8,7 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Se realizó revisión de la base de datos generada por el SDQS en la que se identifica gestión extemporánea de algunas de las respuestas emitidas por la entidad. Sin embargo, la plataforma Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha ha presentado dificultades de acceso por mantenimiento en el mes de enero por lo cual no se pudo verificar si se acudió a lo dispuesto en la ley 1755 de 2015 Artículo 14:

“...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...”

Grafica N°13 Porcentaje de Peticiones Cerradas II semestre 2019 JBB-JCM



Fuente: <https://bogota.gov.co/sdqs/>

A continuación se relacionan las peticiones con gestión extemporánea por tipología:

Tabla N°8 Derechos de Petición Interés General con Gestión Extemporánea II Semestre 2019

| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL SDQS | | |
|---|---------------------------------------|-----------------|
| NUMERO DE PETICION | DEPENDENCIA | DIAS DE GESTION |
| 1467562019 | ADMINISTRACION EDUCATIVA | 16 |
| 1616932019 | MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO | 24 |
| 2135702019 | ADMINISTRACION EDUCATIVA | 16 |
| 2626552019 | MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO | 16 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Tabla N°9 Derechos de Petición Interés Particular con Gestión Extemporánea II Semestre 2019

| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR SDQS | | |
|--|---------------------------------------|-----------------|
| NUMERO DE PETICION | DEPENDENCIA | DIAS DE GESTION |
| 1356122019 | DIRECCION | 18,0 |
| 1419382019 | SUBDIRECCION TECNICA OPERATIVA | 16,0 |
| 1459982019 | DIRECCION | 18,0 |
| 1691802019 | DEFENSOR DEL CIUDADANO | 16,0 |
| 1926372019 | ADMINISTRACION EDUCATIVA | 16,0 |
| 1960902019 | INTERPRETACION | 17,0 |
| 1961742019 | DIRECCION | 21,0 |
| 2081492019 | ADMINISTRACION EDUCATIVA | 16,0 |
| 2081562019 | ADMINISTRACION EDUCATIVA | 16,0 |
| 2211922019 | OFICINA ASESORA JURIDICA | 17,0 |
| 2267082019 | ADMINISTRACION EDUCATIVA | 19,0 |
| 2304012019 | ADMINISTRACION EDUCATIVA | 16,0 |
| 2894782019 | MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO | 18,0 |
| 2902062019 | ARBOLADO JOVEN Y JARDINERIA | 16,0 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Tabla N°10 Quejas con Gestión Extemporánea II Semestre 2019

| QUEJA SDQS | | |
|--------------------|---|-----------------|
| NUMERO DE PETICION | DEPENDENCIA | DIAS DE GESTION |
| 1535532019 | SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 16,0 |
| 1540652019 | SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 16,0 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Tabla N°11 Reclamos con Gestión Extemporánea II Semestre 2019

| RECLAMO SDQS | | |
|--------------------|---|-----------------|
| NUMERO DE PETICION | DEPENDENCIA | DIAS DE GESTION |
| 2151642019 | SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 17,0 |
| 2226152019 | SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 20,0 |
| 2259642019 | SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 17,0 |

| RECLAMO SDQS | | |
|--------------------|---|-----------------|
| NUMERO DE PETICION | DEPENDENCIA | DIAS DE GESTION |
| 2266172019 | SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 17,0 |
| 2681092019 | SUBDIRECCION EDUCATIVA | 16,0 |
| 2705602019 | INTERPRETACION | 18,0 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Tabla N°12 Solicitudes de Acceso a la Información con Gestión Extemporánea II Semestre 2019

| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION SDQS | | |
|---|---|-----------------|
| NUMERO DE PETICION | DEPENDENCIA | DIAS DE GESTION |
| 1643772019 | DEFENSOR DEL CIUDADANO | 11 |
| 1798092019 | ADMINISTRACION EDUCATIVA | 11 |
| 2316032019 | SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO | 13 |
| 2325792019 | ESPACIOS VISITAS | 12 |
| 2326622019 | ESPACIOS VISITAS | 12 |
| 2331822019 | ESPACIOS VISITAS | 12 |
| 2368962019 | INTERPRETACION | 17 |
| 2406192019 | ESPACIOS VISITAS | 13 |
| 2406832019 | ESPACIOS VISITAS | 13 |
| 2406922019 | ESPACIOS VISITAS | 13 |
| 2414082019 | ESPACIOS VISITAS | 12 |
| 2421862019 | ESPACIOS VISITAS | 12 |
| 2422222019 | ESPACIOS VISITAS | 12 |
| 2422412019 | ESPACIOS VISITAS | 12 |
| 2543832019 | OFICINA ASESORA JURIDICA | 23 |
| 2720652019 | INTERPRETACION | 17 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

Tabla N°13 Sugerencias con Gestión Extemporánea II Semestre 2019

| SUGERENCIAS SDQS | | |
|--------------------|----------------|-----------------|
| NUMERO DE PETICION | DEPENDENCIA | DIAS DE GESTION |
| 1976042019 | INTERPRETACION | 16,0 |
| 1976152019 | INTERPRETACION | 16,0 |

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2019 SDQS

6.8 Sistemas Propios

Con el fin de verificar el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 3 la OCI realiza seguimiento aleatorio al registro de 15 peticiones en el SDQS radicados por el aplicativo CORDIS encontrando:

| SUBTIPO DOCUMENTO | CORDIS | REGISTRO BASE SDQS |
|--|------------|---|
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2019ER4098 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2019ER4755 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2019ER5492 | Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 2298442019 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2019ER5661 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2019ER5838 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2019ER6008 | Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 2531522019 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2019ER6206 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2019ER6751 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | 2019ER3796 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | 2019ER4558 | Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 1928562019 |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | 2019ER5530 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| DERECHO DE PETICION DE INFORMACION | 2019ER6653 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |

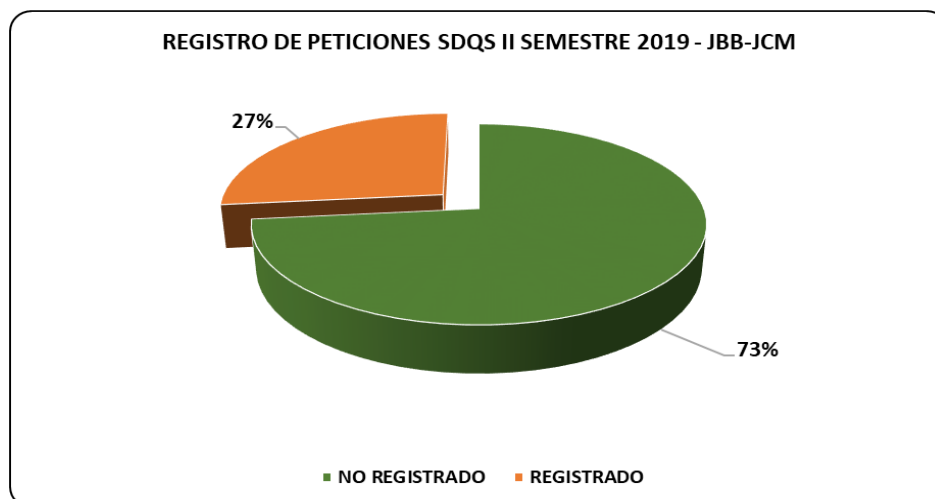
| SUBTIPO DOCUMENTO | CORDIS | REGISTRO BASE SDQS |
|--|------------|---|
| FELICITACIONES | 2019ER4585 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| SOL INFORMACION | 2019ER4862 | No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 2019ER5981 | Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 2515292019 |

Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones II Semestre – (SDQS)-Aplicativo CORDIS

Se evidencia que de las 15 peticiones recibidas por el aplicativo CORDIS únicamente 4 se encuentran registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS incumpliendo lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 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.”

Grafica N°14 Porcentaje de peticiones recibidas por CORDIS registradas en SDQS Muestreo aleatorio JBB-JCM II Semestre de 2019



Fuente: Base Sistema Distrital de Quejas y Soluciones II Semestre – (SDQS)-Aplicativo CORDIS

7. CONCLUSIONES

- Durante el II Semestre de 2019 el Jardín Botánico de Bogotá – José Celestino Mutis recibió un total de 2067 de acuerdo a la base semestral generada por el Sistemas SDQS.
- El canal por el cual se interponen un mayor número de PQRS es el correo electrónico con un porcentaje de participación del 67% para el II Semestre de 2019, se evidencia que desde el año 2018 este canal es el más usado por la ciudadanía y demás partes interesadas para interponer peticiones ante el Jardín Botánico de Bogotá – José Celestino Mutis.
- La solicitud de acceso a la información continua sienta la petición más recibida por la entidad con un porcentaje de participación del 40,8%, los temas más frecuentes en este tipo de petición son temas administrativos y financieros, recorridos guiados y ecotalleres, educación ambiental y participación, aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico y coberturas urbanas, arborización y jardinería en espacio público.
- El tiempo promedio para la respuesta de las peticiones se encuentra dentro de los términos establecidos por Ley 1755 de 2015 Artículo 14; sin embargo, no todas las peticiones se encuentran con respuestas dentro de los términos en mención.
- La entidad cumpliendo su función de seguimiento al tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS ante la Secretaría General y a las demás Entidades Distritales, publicó oportunamente los informes mensuales y trimestrales a través de la página web de la Entidad, los cuales se pueden consultar en la siguiente dirección <http://jbb.gov.co/index.php/instru-gestion/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos>
- La entidad no asegura el cumplimiento del numeral 3 del artículo 21 del Decreto Distrital 371 de 2010, toda vez que no cuenta con el punto de control necesario para garantizar que todas las radicaciones internas recibidas en ventanilla y correos electrónicos entre otros medios, sea cargada al aplicativo SQDS – Bogotá Te Escucha. Lo anterior, debilita los procesos de seguimiento al generar incertidumbre frente a los riesgos de incumplimiento y posible violación al derecho de petición en los términos establecidos en la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015.

8. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

- Se evidencia una variación en los datos de los reportes generados de manera mensual, trimestral y semestral, por lo tanto, es importante revisar con el administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS la causa de la variación de esta información y se realicen los ajustes de criterio necesarios para su trazabilidad.
- Se evidencia que el total de peticiones que ingresan a la entidad por el aplicativo CORDIS no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS incumpliendo lo establecido en el en el Decreto 371 de 210 artículo 3 numeral 3, por lo cual la OCI recomienda establecer puntos de control que permitan garantizar el ingreso de la totalidad de peticiones recibida por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Es de precisar que esta situación afecta considerablemente los procesos estadísticos y de seguimiento al interior de la entidad, toda vez que en primer lugar se evidencia un incumplimiento normativo y, en segundo lugar, se convierte en una mala práctica; la cual no permite tener fuentes de información confiables para procesos de toma de decisiones, tales como recursos, tiempos y satisfacción del cliente/usuario. Lo anterior, sin perjuicio de las decisiones que en materia disciplinaria aplique el operador.

- Se recomienda se publique los temas que se presentan con mayor frecuencia en las solicitudes de acceso de la información, con el fin de que en la sección de “preguntas frecuentes” de la página web de la entidad se cuente con un lineamiento inicial de posible respuesta ante la ciudadanía.
- Se recomienda dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente para evitar vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015:

... “Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte

Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.

- Se sugiere divulgar las buenas practicas que generen resultados oportunos y de calidad en la gestión de las PQRS para que se puedan tomar de referencia por las dependencias para aumentar el nivel de cumplimiento en la gestión de PQRS.
- Evaluar las implicaciones generadas por la entrada en vigencia de la Ley 2016 de 2019, relacionada con las *normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública*, toda vez que se emiten orientaciones respecto a las solicitudes de información al interior de las entidades entre otros temas.
- Conforme los resultados de atención a las PQRS allegadas a la entidad, se sugiere incluir en el Plan Institucional de Capacitación – PIC actividades de aprendizaje y reinducción en el tema, con el fin de fortalecer las competencias necesarias para los procesos de atención al ciudadano.

Cualquier aclaración o información adicional estaremos prestos a atenderla.

Cordial saludo;

[LA FIRMA REPOSA EN EL ORIGINAL]

ÓSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Sandra Martinez –Profesionales Apoyo OCI