

JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS

Oficina de Control Interno



**INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010
ARTICULO 3 Y 4**

30 DE JUNIO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

INFORME DE SEGUIMIENTO ARTÍCULO 3 Y 4 DECRETO 371 DE 2010	3
1. OBJETIVO	3
2. DESARROLLO	3
2.1 ARTÍCULO 3º DECRETO 371 DE 2010	3
2.1.1 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”.....	3
2.1.2 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.	24
2.1.3 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”.....	27
2.1.4 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.	31
2.1.5 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”	32
2.1.6 Numeral 6. “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido”.	34
2.1.7 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”.	34
2.2 ARTÍCULO 4º DECRETO 371 DE 2010	36

2.2.1	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”.....	36
2.2.2	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”.....	39
2.2.3	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”.....	42
2.2.4	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”.	44
2.2.5	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”.....	47
2.2.6	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”.	49
3.	CONCLUSIONES.....	50

INFORME DE SEGUIMIENTO ARTÍCULO 3 Y 4 DECRETO 371 DE 2010

La Oficina de Control Interno en marco de sus competencias normativas establecidas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, realizó seguimiento a el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3 y 4.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento normativo de los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información, la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, los procesos de la participación ciudadana y control social en el Jardín Botánico de Bogotá – José Celestino Mutis de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 y 4.

2. DESARROLLO**2.1 ARTÍCULO 3º 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”.

2.1.1 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”.

A) Capacitaciones realizadas en la entidad a los responsables del proceso de atención al usuario en el periodo comprendido entre abril de 2019 a mayo del 2020:

TEMA DE CAPACITACIÓN	FECHA DE CAPACITACIÓN
Capacitación servicio al ciudadano Taller Lenguaje Claro	25 de octubre de 2019
Capacitación Atención al Ciudadano	29 de abril de 2020

Fuente: Memorando 2020IE2192

B) Encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio:

Encuesta de satisfacción Atención a la Ciudadanía

La entidad actualmente cuenta con la encuesta de percepción y satisfacción Atención a la Ciudadanía Código DOC.PR.09.F.02 Versión 6, la cual también se encuentra disponible en inglés para los visitantes extranjeros. Esta se aplica a través de diferentes canales como Oficina de Atención al Ciudadano, Teléfono, buzón de sugerencias y pagina web en la sección de Servicio al Ciudadano y Contáctenos, está disponible en el link <http://www.jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=234>.

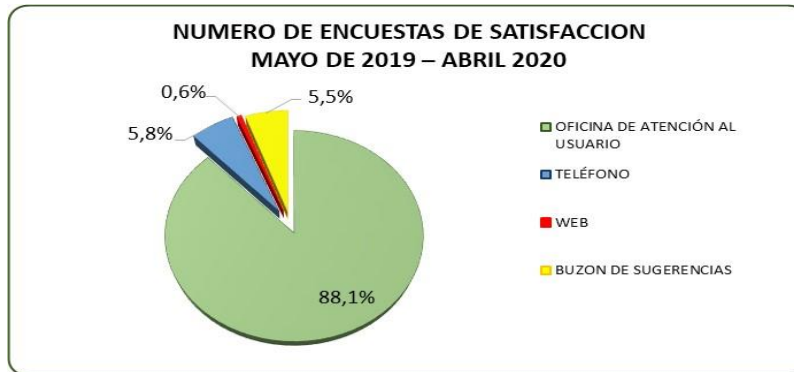
El análisis de las encuestas de satisfacción se realiza de manera bimensual a través de informes. El número de encuestas de aplicadas del mes de mayo 2019 a abril de 2020 es de 327, a continuación, se relaciona el número de encuestas por bimestre y canal por el cual fue aplicada.

NUMERO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MAYO DE 2019 – ABRIL 2020					
PERIODO DE INFORME	OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO	TELÉFONO	WEB	BUZÓN DE SUGERENCIAS	TOTAL
INFORME No. 3 MAYO - JUNIO 2019	57	19	2	0	78
INFORME No. 4 JULIO - AGOSTO 2019	43	0	0	0	43
INFORME No. 5 SEPTIEMBRE - OCTUBRE 2019	75	0	0	0	75
INFORME No. 6 NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2019	38	0	0	0	38
INFORME No. 1 ENERO - FEBRERO 2020	56	0	0	11	67
INFORME No. 2 MARZO - ABRIL 2020	19	0	0	7	26
TOTAL	288	19	2	18	327

Fuente: Memorando 2020IE2192 - Informes de Encuestas de Satisfacción.

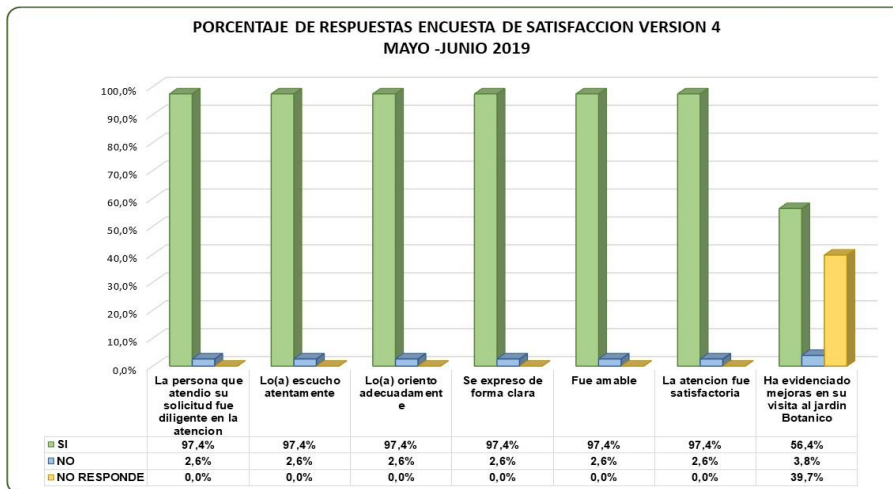
El canal por cual se aplica la mayoría de las encuestas de satisfacción es la Oficina de

Atención al Ciudadano (Canal Presencial) con un 88,1%, seguida de encuestas realizadas por el canal telefónico con un 5,8%, buzón de sugerencias 5,5% y pagina web 0,6%.



Fuente: Memorando 2020IE2192 - Informes de Encuestas de Satisfacción.

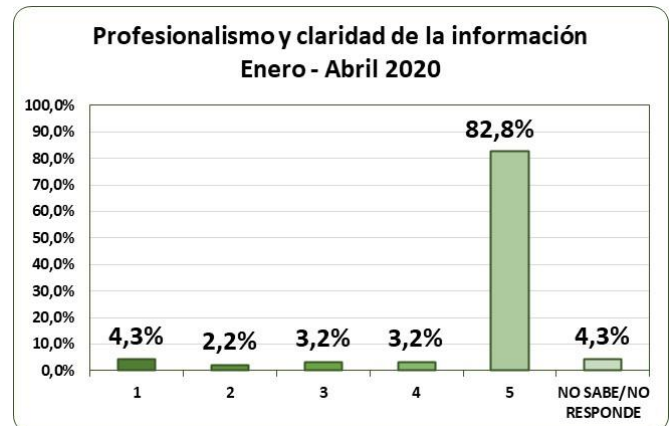
En el periodo comprendido entre mayo y junio de 2019 se aplicó la encuesta de satisfacción F.04-PE.02.04.01 Versión 4 a un total de 78 ciudadanos en donde se obtiene un nivel de satisfacción del 97,4% correspondiente a las preguntas 1 a 6; para la pregunta 7 se evidencia que un 56,4% de ciudadanos han evidenciado mejoras en la visita a la entidad como se puede evidenciar a continuación:



Fuente: Memorando 2020IE2192 - Informes de Encuestas de Satisfacción.

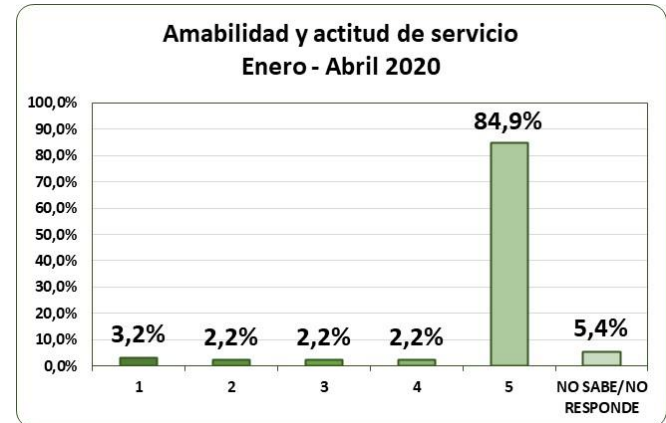
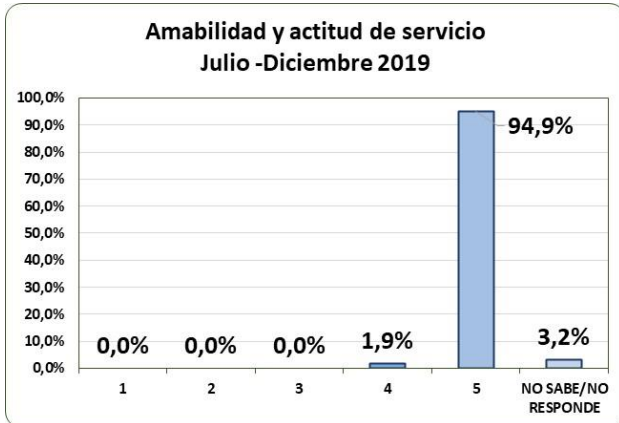
En el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2019 se aplicó la encuesta de satisfacción GTH.PR.15.F.02 Versión 5 a un total de 156 ciudadanos, en esta versión se ajustan las preguntas dirigidas a la ciudadanía en cuanto a la percepción de la atención y se implementa la escala de calificación de 1 a 5 para dichas preguntas, siendo uno (1) insatisfecho y cinco (5) totalmente satisfecho; en el periodo comprendido entre enero y abril de 2020 se aplicó la encuesta de satisfacción DOC.PR.09.F.02 Versión 6 a un total de 93 ciudadanos, el cambio de versión no incluyó modificación de las preguntas dirigidas a la calificación de la satisfacción, por lo tanto la OCI realiza comparación de la satisfacción de los usuarios de la entidad julio a diciembre 2019 versus enero a abril de 2020 encontrando:

Profesionalismo y claridad de la información: Para el periodo 2019 se evidencia que el 92,3% de los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos con el profesionalismo y la claridad de la información brindada, mientras en el periodo 2020 el 82,8% presentándose una disminución de 9,5%.



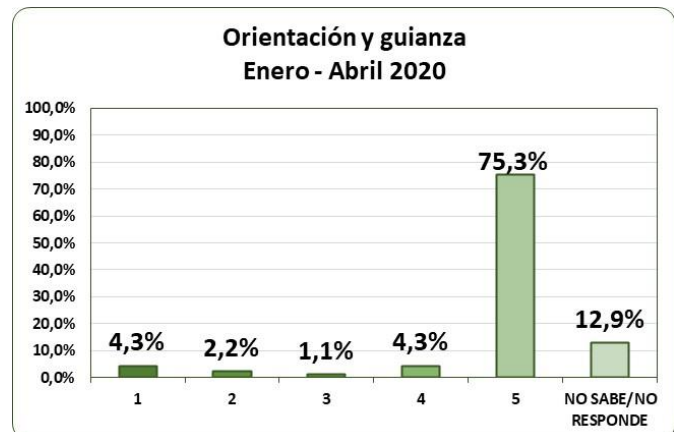
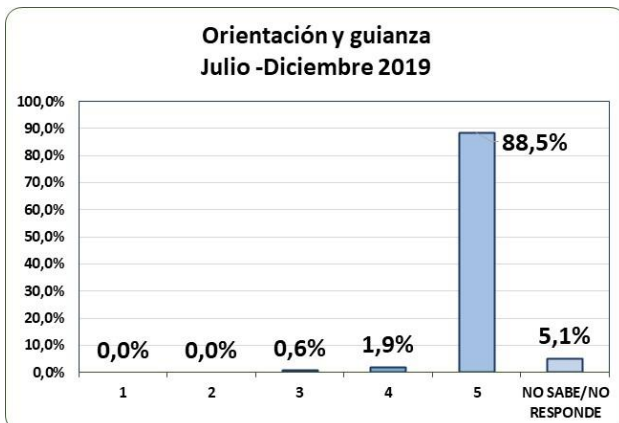
Fuente: Memorando 2020IE2192 - Informes de Encuestas de Satisfacción.

Amabilidad y actitud de servicio: Para el periodo 2019 se evidencia que el 94,9% de los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos con la amabilidad y la actitud de servicio brindada, mientras en el periodo 2020 el 84,9% presentándose una disminución de 10%.



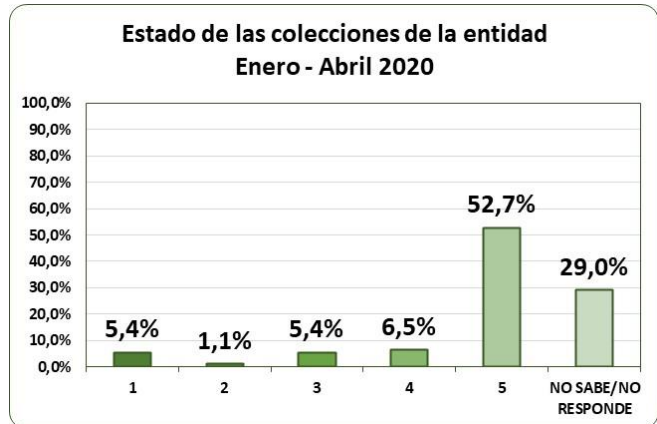
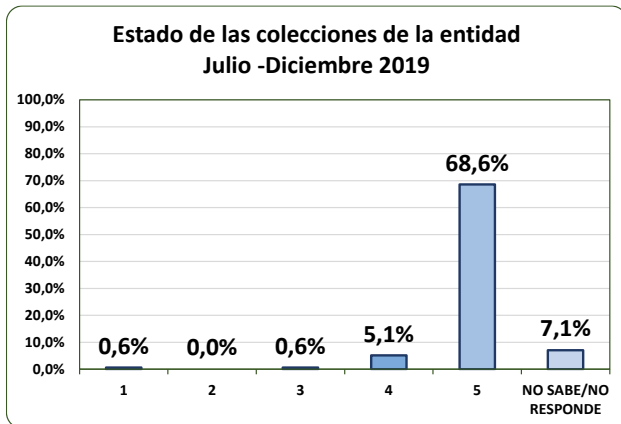
Fuente: Memorando 2020IE2192 - Informes de Encuestas de Satisfacción.

Orientación y guía: Para el periodo 2019 se evidencia que el 88,5% de los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos mientras en el periodo 2020 el 75,3% presentándose una disminución de 13,2%.



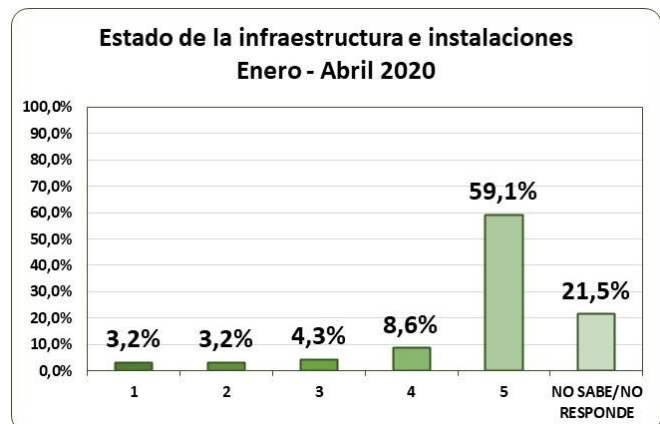
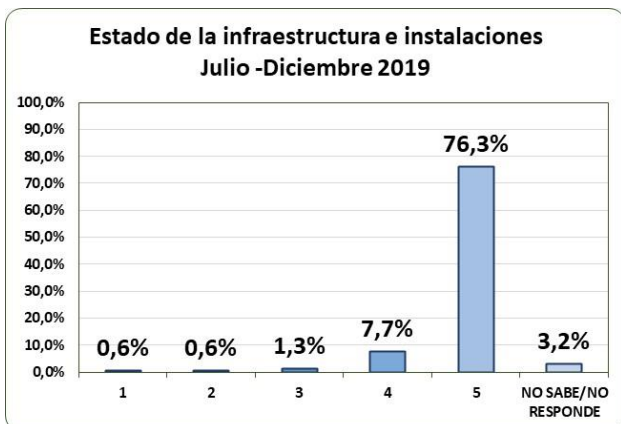
Fuente: Memorando 2020IE2192 - Informes de Encuestas de Satisfacción.

Estado de las colecciones de la entidad: Para el periodo 2019 se evidencia que el 68,6% de los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos con el estado de las colecciones de la entidad, mientras en el periodo 2020 el 52,7% presentándose una disminución de 15,9%.



Fuente: Memorando 2020IE2192 - Informes de Encuestas de Satisfacción.

Estado de la infraestructura e instalaciones: Para el periodo 2019 se evidencia que el 76,3% de los usuarios encuestados se encuentran muy satisfechos con el estado de la infraestructura y de las instalaciones de la entidad, mientras en el periodo 2020 el 59,1% presentándose una disminución de 17,2%.



Fuente: Memorando 2020IE2192 - Informes de Encuestas de Satisfacción

Una vez revisados los informes de satisfacción se evidencia inconsistencias en la tabulación de las encuestas para los informes 4, 5 y 6 de 2019, presentando variaciones en el total de encuestas aplicadas por pregunta cómo se evidencia a continuación:

4. MUESTRA

- > Fecha de inicio y terminación: Corresponde al periodo 01/07/2019 al 31/08/2019
- > Tipo de población: Adultos
- > Total, de encuestados: 100 ciudadanos y ciudadanas
- > Margen de error: 0%

5. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Ítems	ASPECTOS PARA EVALUAR						No sabe/No responde
		1	2	3	4	5	
1	Profesionalismo y claridad de la información				1	42	
2	Amabilidad y actitud del servicio					43	
3	Orientación y guía					37	1
4	Estado de las colecciones de la Entidad					34	3
5	Estado de la infraestructura e instalaciones			2		37	1

Fuente: Informe encuesta de satisfacción julio - agosto de 2019

4. MUESTRA

- > Fecha de inicio y terminación: Corresponde al periodo 01/09/2019 al 31/10/2019
- > Tipo de población: Adultos
- > Total, de encuestados: 75 ciudadanos y ciudadanas
- > Margen de error: 0%

5. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Ítems	ASPECTOS PARA EVALUAR						No sabe/No responde
		1	2	3	4	5	
1	Profesionalismo y claridad de la información				5	70	
2	Amabilidad y actitud del servicio				3	72	
3	Orientación y Guía			1	2	70	1
4	Estado de las colecciones de la Entidad	1		1	6	48	6
5	Estado de la infraestructura e instalaciones		1	2	8	55	3

Fuente: Informe encuesta de satisfacción septiembre - octubre de 2019

4. MUESTRA

- > Fecha de inicio y terminación: Corresponde al periodo 01/10/2019 al 31/12/2019
- > Tipo de población: Adultos
- > Total, de encuestados: 38 ciudadanos y ciudadanas
- > Margen de error: 0%

5. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Ítems	ASPECTOS PARA EVALUAR						No sabe/No responde
		1	2	3	4	5	
1	Profesionalismo y claridad de la información				1	32	5
2	Amabilidad y actitud del servicio					33	5
3	Orientación y Guía				1	31	6
4	Estado de las colecciones de la Entidad				2	25	2
5	Estado de la infraestructura e instalaciones	1			2	27	1

Fuente: Informe encuesta de satisfacción noviembre - diciembre de 2019

Sin embargo, se evidencia en los informes de la vigencia 2020 que las inconsistencias presentadas en la tabulación ya no se presentan.

RECOMENDACIÓN 1. La Oficina de Control Interno no evidencia el cálculo de la muestra para la aplicación de las encuestas en el Servicio de Atención al Ciudadano. En tal sentido, recomienda realizar el cálculo de la muestra basada en métodos estadísticos con el fin de que el dato obtenido sea representativo, confiable y preciso.

Encuesta de satisfacción atención a la ciudadanía
*Obligatorio

Nombre completo *

Tu respuesta _____

Cédula *
Sin espacios ni puntos

Tu respuesta _____

Teléfono *

Tu respuesta _____

Lo (a) escuchó atentamente *

Sí
 No

Lo (a) orientó adecuadamente *

Sí
 No

Fue amable *

Sí
 No

Se expresó de forma clara *

Sí
 No

La atención fue satisfactoria *

Sí
 No

Ha evidenciado mejoras en su visita al Jardín Botánico *

Sí
 No

Nombre del servidor público que le atendió *

Tu respuesta _____

Para enviar el formulario, por favor certifique que acepta nuestra política de protección de datos *

Declaro que he leído y acepto los términos y condiciones señalados en la política de tratamientos de datos personales que se encuentra en <https://goo.gl/hU9BB4>

Enviar

De acuerdo a los informes de la vigencia 2020 y al Sistema Integral de Gestión de la entidad la “Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención a la Ciudadanía” vigente y la cual se esta aplicando es la DOC.PR.09.F.02 Versión 6, sin embargo, al consultar la encuesta de satisfacción en la página web la OCI observa que la encuesta allí disponible corresponde a la versión 4.

Al revisar los informes bimensuales se encuentra desde el Informe No. 4 al informe No. 6 de 2019 la siguiente observación:

“La encuesta actual se encuentra en proceso de ajustes en el portal web”

En el informe No. 1 de 2020 se formula acción de mejora:

“En lo que respecta a la encuesta virtual con el ánimo de mejorar el servicio se solicitará a Oficina de Planeación de la Entidad, actualización de la encuesta virtual ubicada en el siguiente enlace <http://www.jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=234>”.

Sin embargo, a la echa del informe no se evidencia la encuesta de satisfacción actualizada en la página web.

OBSERVACIÓN 1. No se evidencia la versión actual de la “Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención a la Ciudadanía” en la página web.

Fuente: <http://www.jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=234> – Fecha de consulta 27/06/2020

Encuesta de percepción de los usuarios Subdirección Educativa y Cultural:

La OCI realizó revisión de los procedimientos de la Subdirección Educativa y Cultural con el fin de identificar aquellos que cuentan con encuesta de satisfacción encontrando:

PROCEDIMIENTO	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
APR.PR.01 Recorridos guiados, rutas de descubrimiento y eco talleres.	APR.PR.01.F.08 Encuesta de Satisfacción a los visitantes para evaluar la prestación del servicio.
	APR.PR.01.F.09 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.
APR.PR.02. Club de Ciencias.	APR.PR.02.F.10 Encuesta de satisfacción para participantes de Club de ciencias.
APR.PR.04. Servicio social ambiental	APR.PR.04.F.07 Encuesta de satisfacción.
APR.PR.11. Vacaciones Científicas	APR.PR.11.F.07. Encuesta de satisfacción para participantes de Vacaciones Científicas.
GCO.PR.05. Agenda Cultural y Académica	GTH.PR.15.F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención al Ciudadano.


Fuente: Unidad MIPG <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

- **Encuesta de satisfacción Recorridos Guiados, Ruta de Descubrimiento y Ecotalleres:**

De acuerdo al procedimiento “*APR.PR.01 Recorridos guiados, rutas de descubrimiento y eco talleres*” se deben aplicar las siguientes encuestas de satisfacción:

“*APR.PR.01.F.08 Encuesta de Satisfacción a los visitantes para evaluar la prestación del servicio*”.

“APR.PR.01.F.09 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”.

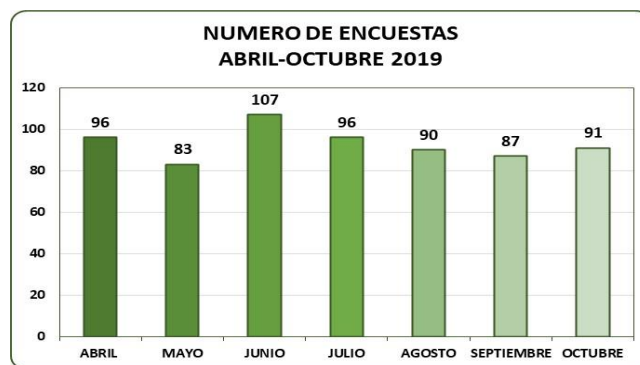
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		
	APR - APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO		
	Procedimiento: Recorridos guiados, rutas de descubrimiento y ecotalleres		
	Código: APR.PR.01	Versión: 3	Fecha: 25/10/19

No	Actividad	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo Responsable	Punto de control	Registro
9	Aplicar y analizar encuestas de satisfacción a los visitantes	<p>Aplica el formato APR.PR.01.F.08 Encuesta de Satisfacción a los visitantes para evaluar la prestación del servicio.</p> <p>Aplica el formato APR.PR.01.F.09 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 DYP.PR.14.F.06 Ficha técnica-Encuesta de satisfacción</p>	Subdirección Educativa y Cultural	Profesionales Interpretación		Informe encuesta de satisfacción

Fuente: MIPG <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

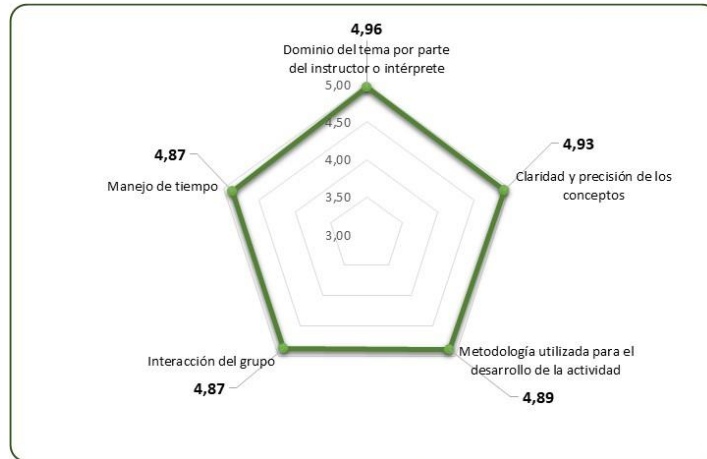
“APR.PR.01.F.08 Encuesta de Satisfacción a los visitantes para evaluar la prestación del servicio”.

En el período comprendido entre abril y octubre del 2019 se evidencia de acuerdo a los informes realizados por la Subdirección Educativa y Cultural la aplicación de 650 encuestas del formato “APR.PR.01.F.08 Encuesta de Satisfacción a los visitantes para evaluar la prestación del servicio”.



Fuente: Elaboración propia de la OCI - Memorando 2020IE2192

A continuación, se describe el promedio de la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico en el periodo comprendido entre abril y octubre de 2019, cómo se puede evidenciar en la siguiente gráfica todos los ítems evaluados presentan una calificación superior a 4.8 siendo 5 la calificación más alta.



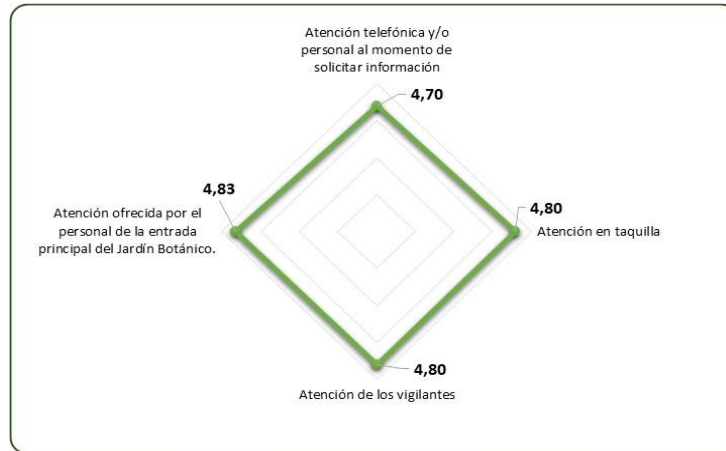
Fuente: Elaboración propia de la OCI - Memorando 2020IE2192

En esta encuesta también se evalúa la percepción de la calidad de los servicios de apoyo utilizados en la visita, se puede evidenciar en la siguiente gráfica que todos los ítems evaluados presentan una calificación promedio superior a 4.4 teniendo en cuenta que la máxima calificación es 5.



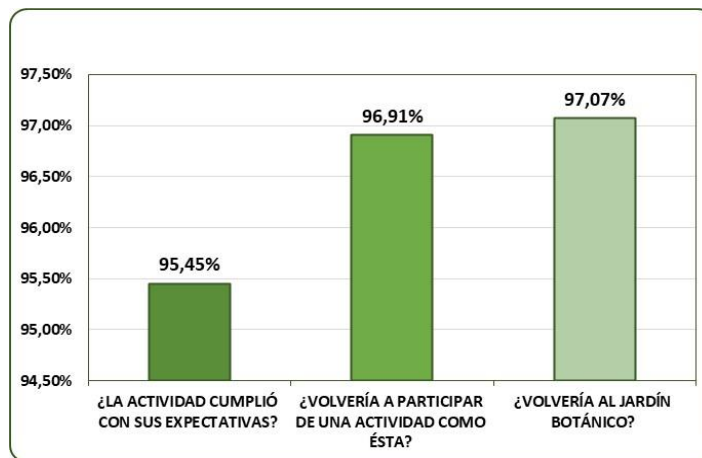
Fuente: Elaboración propia de la OCI - Memorando 2020IE2192

Otro criterio que se evalúa es el servicio de atención e información, en el periodo abril a octubre 2019 se evidencia una calificación promedio de todos los ítems evaluados superior a 4.7 cómo se puede evidenciar en la gráfica siguiente.



Fuente: Elaboración propia de la OCI - Memorando 2020IE2192

En la última sección del informe de la encuesta se encuentran tres (3) preguntas para medir la percepción final del visitante; para el periodo abril a octubre de 2019 el 95,45% de los visitantes cumplieron sus expectativas frente a la actividad realizada, el 96,1% de los visitantes que asistieron volverían a participar en una actividad y el 97,07% volvería el Jardín Botánico.



Fuente: Elaboración propia de la OCI - Memorando 2020IE2192

Para los meses de noviembre, diciembre de 2019, enero, febrero, marzo y abril del 2020 la OCI no evidencia la aplicación de encuestas de satisfacción, la información no se remitió mediante los memorandos 2020IE2192 y 2020IE2168. Se realizó consulta en la unidad USIG, no se encontraron informes para los meses de mención.

> Red > 192.168.0.63 > usig > encuestas

Nombre	Fecha de modificación	Tipo
2015	4/10/2018 2:17 p. m.	Carpeta de archivos
2016	4/10/2018 2:17 p. m.	Carpeta de archivos
2017	4/10/2018 2:17 p. m.	Carpeta de archivos
2018	4/10/2018 2:17 p. m.	Carpeta de archivos
2019	9/01/2020 2:04 p. m.	Carpeta de archivos

Fuente: USIG - <\\192.168.0.63\usig\encuestas>

> Red > 192.168.0.63 > usig > encuestas > 2019 > APR

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
1. APR (Recorridos Guiados) - Enero	9/01/2020 12:43 p. m.	Archivo PDF	978 KB
2. APR (Recorridos Guiados) - Febrero	9/01/2020 12:44 p. m.	Archivo PDF	674 KB
3. APR (Recorridos Guiados) - Marzo	9/01/2020 12:45 p. m.	Archivo PDF	884 KB
4. APR (Recorridos Guiados) - Abril	9/01/2020 12:46 p. m.	Archivo PDF	889 KB
5. APR (Recorridos Guiados) - Mayo	9/01/2020 12:47 p. m.	Archivo PDF	941 KB
6. APR (Recorridos Guiados) - Junio	9/01/2020 12:48 p. m.	Archivo PDF	987 KB
7. APR (Recorridos Guiados) - Julio	9/01/2020 12:49 p. m.	Archivo PDF	872 KB
8. APR (Agenda Cultural) - Abril	14/01/2020 12:54 p. m.	Archivo PDF	544 KB
9. APR (Agenda Cultural) - Agosto	14/01/2020 12:56 p. m.	Archivo PDF	480 KB
10. APR (Agenda Cultural) - Diciembre	14/01/2020 12:57 p. m.	Archivo PDF	326 KB
11. APR (Agenda Cultural) - Julio	14/01/2020 2:12 p. m.	Archivo PDF	504 KB
12. APR (Agenda Cultural) - Junio	14/01/2020 2:13 p. m.	Archivo PDF	497 KB
13. APR (Agenda Cultural) - Marzo	14/01/2020 2:14 p. m.	Archivo PDF	496 KB
14. APR (Agenda Cultural) - Mayo	14/01/2020 2:18 p. m.	Archivo PDF	506 KB
15. APR (Agenda Cultural) - Noviembre	14/01/2020 2:24 p. m.	Archivo PDF	322 KB
16. APR (Agenda Cultural) - Octubre	14/01/2020 2:25 p. m.	Archivo PDF	349 KB
17. APR (Agenda Cultural) - Septiembre	14/01/2020 2:26 p. m.	Archivo PDF	359 KB

Fuente: USIG - <\\192.168.0.63\usig\encuestas\2019\APR>

OBSERVACIÓN 2. No se evidencia la aplicación de encuestas “**APR.PR.01.F.08 Encuesta de Satisfacción a los visitantes para evaluar la prestación del servicio**” para el

procedimiento de recorridos guiados, rutas de descubrimiento y ecotalleres para los meses enero febrero y marzo del 2020; meses en los cuales se evidencia la participación de personas en procesos de interpretación ambiental de acuerdo a lo descrito en la hoja de vida del indicador “Número de personas atendidas en procesos de interpretación”.

<p>Ene: Descripción: Se atendieron 4.107 personas en los procesos de interpretación ambiental, equivalente al 132,5% de la meta programada para el periodo. Análisis: Teniendo en cuenta que la proyección para este mes y hasta mayo se realizó con base en la meta por cumplir, se diseñó e implementó una oferta de rutas de descubrimiento (se hacen actividades lúdicas, didácticas que manejan una temática específica y permiten la interacción del visitante con algunas colecciones del JBB) dirigido a visitantes espontáneos, que no hacen reserva previa). La asistencia a dichas rutas superó las expectativas planeadas. Las rutas fueron: - Curso de Interpretación Ambiental "Reinterprete con la naturaleza" - Taller "Del páramo al humedal - Una conexión natural" (Elemento agua) - Taller "Volviendo a la tierra" (Elemento tierra) - Taller "Traiki - El fuego que vemos" (Elemento fuego) - Taller "Bogotaves" (Elemento aire)</p>
<p>Feb: Descripción: Se atendieron 5.274 personas en los procesos de interpretación ambiental, equivalente al 211% de la meta programada para el periodo. Análisis: La proyección de personas a atender para este mes disminuyó teniendo en cuenta: La reducción de la asistencia de turistas, que no se ha dado inicio a la jornada escolar en el Distrito y los procesos de contratación que se desarrollan en este periodo. Sin embargo lo hechos presentaron permanencia de turistas que demandaban las actividades de interpretación a la cual se pudo responder con el recurso humano contratado.</p>
<p>Mar: Descripción: Se atendieron 1.804 personas en los procesos de interpretación ambiental, equivalente al 21,8% de la meta programada para el periodo. Análisis: Las personas atendidas para este mes disminuyó teniendo en cuenta la emergencia declarada por el COVID19 con lo cual se tomó la decisión de impedir el acceso al Jardín de visitantes y por lo tanto no se pudieron realizar recorridos ni ecotalleres presenciales y los procesos de contratación que se desarrollan en este periodo.</p>

Fuente: USIG \\192.168.0.63\usig\indicadores\2020\5_Mayo\APR Apropiación del Conocimiento - Indicador Número de personas atendidas en procesos de interpretación ambiental

OPORTUNIDAD DE MEJORA 1. Teniendo en cuenta que a causa de Emergencia Sanitaria declarada por la Pandemia por COVID19 se están realizando actividades de interpretación por medio virtual, no se evidencia acciones encaminadas a la implementación de las encuestas satisfacción de manera virtual con el fin de conocer la percepción de los participantes en este tipo de actividades e implementar acciones que permitan el mejoramiento continuo de la entidad.

RECOMENDACIÓN 2. Para los meses noviembre y diciembre 2019 no se evidencian la aplicación de encuestas “*APR.PR.01.F.08 Encuesta de Satisfacción a los visitantes para evaluar la prestación del servicio*”; presumiendo que no se aplicaron ya que a octubre de 2019 se cumplió con la muestra anual proyectada. Sin embargo, la OCI recomienda realizar una distribución promedio a lo largo de toda la vigencia con el fin de realizar un monitoreo constante a la satisfacción de los usuarios y a partir de esto implementar acciones de mejora de forma oportuna.

OBSERVACIÓN 3. No se encuentra disponible en la Unidad MIPG el formato “APR.PR.01.F.08 Encuesta de Satisfacción a los visitantes para evaluar la prestación del servicio”.

Formatos	
APR.PR.01.F.01	Documento Técnico conceptual de rutas de descubrimiento y ecotalleres
APR.PR.01.F.02	Base de datos
APR.PR.01.F.04	Programación Recorridos
APR.PR.01.F.05	Registro Visitantes
APR.PR.01.F.06	Registro Caminantes
APR.PR.01.F.07	Registro Actividades
APR.PR.01.F.09	Encuesta Servicios Ofertados
APR.PR.01.F.10	Reporte Metas Recorrido
APR.PR.01.F.11	Reporte metas taquilla
APR.PR.01.F.12	Informe Semestral
APR.PR.02.F.01	Resumen ejecutivo semestral de Club de Ciencias infantil

Fuente: MIPG- <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

OBSERVACIÓN 4. No evidencia la aplicación de encuestas “APR.PR.01.F.09 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”. descrita en el procedimiento “APR.PR.01 Recorridos guiados, rutas de descubrimiento y eco talleres”. la información no se remitió mediante los memorandos 2020IE2192 y 2020IE2168. Se realizó consulta en la unidad USIG, no se encontró informes o tabulación de la encuesta en mención. Lo anterior, no permite evidenciar procesos de retroalimentación y mejora que contribuyan a subsanar posibles falencias y dificultades observadas por la ciudadanía.

El formato se encuentra vigente de acuerdo al Listado Maestro de documentos DYP.PR.13.F.01 Versión 9.

APR.PR.01.F.08	FORMATO	F.08-PM.03.07.01	Encuesta		14/06/2019	Vigente
APR.PR.01.F.09	FORMATO	F.09-PM.03.07.01	Encuesta servicios ofertados	2	14/06/2019	Vigente

Fuente: Listado Maestro de Documentos DYP.PR.13.F.01 Versión 9.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
APR - APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO			
Formato: Encuesta servicios ofertados			
Código:	Versión:	Fecha:	Página:
APR.PR.02.F.08	2	14/06/19	1 de 4

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE RESERVADOS, RUTAS DE DESEMPEÑO Y ECOTALLERES

NOMBRE DEL VISITANTE: _____

RANGO DE EDAD:

DE 0 a 10 años	10-20 años	20 a 30 años	30 a 40 años	40 a 50 años	50 a 60 años	60 a 70 años	Mayor de 70 años
----------------	------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	------------------

IDENTIDAD DE GÉNERO:

Mujer	Hombre	Indefinido	No responde
-------	--------	------------	-------------

1. CUÁL DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES DESCRIBE MEJOR SU MOTIVACIÓN PARA VISITAR EL JARDÍN BOTÁNICO (ÚNICA RESPUESTA):

a) Quería disfrutar de un espacio verde	
b) Vine con el colegio o un grupo educativo	
c) Es un buen plan de entretenimiento	
d) Quería que mis hijos o familiares aprendieran sobre plantas, botánico o medio ambiente	
e) Estaba buscando un evento cultural en particular	
f) Estaba buscando una actividad educativa específica de la oferta del Jardín	
g) Otra, cuál:	

Fuente: MIPG- <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>


OBSERVACIÓN 5. No evidencia la aplicación de encuestas “APR.PR.02.F.10 Encuesta de satisfacción para participantes de Club de ciencias” descrita en el procedimiento “APR.PR.02. Club de Ciencias”; la información no se remitió mediante los memorandos 2020IE2192 y 2020IE2168. Se realizó consulta en la unidad USIG, no se encontraron informes o tabulación de la encuesta en mención. Lo anterior, no permite evidenciar procesos de retroalimentación y mejora que contribuyan a subsanar posibles falencias y dificultades observadas por la ciudadanía.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
APR - APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO			
Procedimiento: Club de Ciencias			
Código:	Versión:	Fecha:	Página:
APR.PR.02	3	29/11/19	14 de 17

		a los participantes que cumplan con el porcentaje de asistencia				
23	Aplicar y analizar encuestas de satisfacción de los participantes	Las Profesionales aplican los formatos APR.PR.02.F.10 Encuesta de satisfacción para participantes de Club de ciencias. para su tabulación, análisis, elaboración de informe y se proponen oportunidades de mejora cuando sea el caso. Para el informe se utiliza el formato DYP.F.08 Informe de Encuesta de satisfacción Esta actividad se realizará al finalizar cada temporada.	Subdirección Educativa y Cultural	Profesionales Club de ciencias		APR.PR.02.F.10 Encuesta de satisfacción para participantes de Club de ciencias DYP.F.08 Informe de Encuesta de satisfacción
24	Realizar Seguimiento a la tabulación	El coordinador realiza semestralmente el seguimiento a la tabulación de las encuestas si encuentra anomalías se las comunica vía correo electrónico al profesional encargado.	Subdirección Educativa y Cultural	Coordinador Club de Ciencias	X	Correo electrónico Informe encuestas de satisfacción
25	Elaborar y/o entregar datos para informes de gestión	Las profesionales de Club de Ciencias elaboran y/o entregan los datos y la información necesaria para realizar los informes mensuales y trimestrales de gestión. La información de Club de ciencias se diligencia el formato APR.PR.02.F.09 Reporte a Metas Club de ciencias. La información es entregada al coordinador de interpretación.	Subdirección Educativa y Cultural	Profesionales Club de ciencias		APR.PR.02.F.09 Reporte a Metas Club de ciencias

Fuente: MIPG <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

OBSERVACIÓN 6. No evidencia la aplicación de encuestas “APR.PR.04.F.07 Encuesta de satisfacción” descrita en el procedimiento APR.PR.04. Servicio social ambiental.; la información no se remitió mediante los memorandos 2020IE2192 y 2020IE2168. Se realizó consulta en la unidad USIG, no se encontró informes o tabulación de la encuesta en mención. Lo anterior, no permite evidenciar procesos de retroalimentación y mejora que contribuyan a subsanar posibles falencias y dificultades observadas por este grupo de valor.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	APR - APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO			
	Procedimiento: Servicio social ambiental			
	Código: APR.PR.04	Versión : 3	Fecha: 25/10/19	Página: 7 de 10

No	Actividad	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Punto de control	Registro
8	Formular y ejecutar las iniciativas ambientales.	Formula y ejecuta las iniciativas ambientales como parte de la etapa práctica del SSA, los estudiantes formulan y ejecutan la iniciativa ambiental en el área de influencia de su institución educativa, en el área de la institución o en un territorio escogido por ellos. Se diligencian los formatos APR.PR.04.F.05 Ficha de iniciativa, DYP.PR.14.F.03 Listado de Asistencia Reunión Interna y DYP.PR.14.F.01 Modelo de Acta de Reunión.	Subdirección Educativa y Cultural	Equipo de Trabajo y estudiantes SSA		Ficha de iniciativa Acta de reunión y listado de asistencia
9	P.C. Verificar el cumplimiento a la implementación de las iniciativas ambientales.	Realiza seguimiento a las iniciativas ambientales mensualmente con el fin de verificar el avance y cumplimiento de actividades y resultados alcanzados dentro de los tiempos previstos para realizar recomendaciones y ajustes al proceso. Como parte del registro, se diligencia el formato APR.PR.04.F.06 Matriz avance de iniciativas.	Subdirección Educativa y Cultural	Equipo de Trabajo Coordinador SSA	X	Matriz de avance de iniciativas
10	Aplicar, tabular y analizar el instrumento de evaluación de resultados	Aplica el formato APR.PR.04.F.07 Encuesta de satisfacción. Posteriormente tabula y analiza los resultados.	Subdirección Educativa y Cultural	Coordinador Equipo de Trabajo		Informe encuesta de satisfacción

Fuente: MIPG <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

OBSERVACIÓN 7. No evidencia la aplicación de encuestas “APR.PR.11.F.07. Encuesta de satisfacción para participantes de Vacaciones Científicas.” descrita en el procedimiento “APR.PR.11. Vacaciones Científicas”; la información no se remitió mediante los memorandos 2020IE2192 y 2020IE2168. Se realizó consulta en la unidad USIG, no se encontró informes o tabulación de la encuesta en mención. Lo anterior, no permite evidenciar procesos de retroalimentación y mejora que permitan subsanar posibles falencias y dificultades observadas por la ciudadanía.

 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 2015-2019 Jardín Botánico José Celestino Mutis</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	APR - APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO			
	Procedimiento: Vacaciones Científicas			
	Código:	Versión:	Fecha:	Página:
	APR.PR.11	1	29/11/19	8 de 10

13	Implementar las sesiones	Al iniciar y al finalizar cada jornada los profesionales diligencian el formato APR.PR.02.F.07 Control de Ingreso y Retiro de Niños y Niñas y el formato APR.PR.02.F.03 Lista de chequeo de asistencia de participantes inscritos. Luego de esto realiza las actividades propuestas en cada sesión de acuerdo con el cronograma establecido. Si el padre o acudiente responsable desea cambiar el nombre de la persona que retira o recoge al niño o niña del Jardín, éste deberá reportar la situación por escrito.	Subdirección Educativa y Cultural	Profesional Vacaciones Científicas	APR.PR.02.F.07 Control de Ingreso y Retiro de Niños y Niñas APR.PR.02.F.03 Lista de chequeo de asistencia de participantes inscritos
14	Realizar seguimiento a los objetivos establecidos	El Coordinador realiza por temporada el seguimiento al cumplimiento de los objetivos establecidos en las sesiones de la temporada de Vacaciones Científicas. De no cumplirse se convoca a reunión a los profesionales encargados dejando acta de compromisos.	Subdirección Educativa y Cultural	Coordinador de Vacaciones Científicas	X Acta compromisos de
15	Aplicar encuesta de satisfacción a los participantes	El Profesional aplica el formato APR.PR.11.F. Encuesta de satisfacción para participantes de Vacaciones Científicas. Y realiza la tabulación correspondiente.	Subdirección Educativa y Cultural	Profesional Vacaciones Científicas	APR.PR.11.F. Encuesta de satisfacción para participantes de Vacaciones Científicas.
16	Realizar seguimiento a la tabulación	El Coordinador realiza por temporada el seguimiento a la tabulación de las encuestas si encuentra anomalías se las comunica vía mail al profesional encargado.	Subdirección Educativa y Cultural	Coordinador de Vacaciones Científicas	X Correo electrónico Informe de encuestas de satisfacción
17	Realizar el informe de encuesta.	Con base en los resultados de la tabulación el Coordinador elabora el informe de encuesta. Se proponen oportunidades de mejora cuando sea el caso. Para el informe se utiliza el formato DYP.PR.14.F.08 Ficha técnica- Encuesta de	Subdirección Educativa y Cultural	Coordinador de Vacaciones Científicas	DYP.PR.14.F.08 Ficha técnica- Encuesta de satisfacción

Fuente: MIPG <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

• Encuesta de Satisfacción Agenda Académica y Cultural:

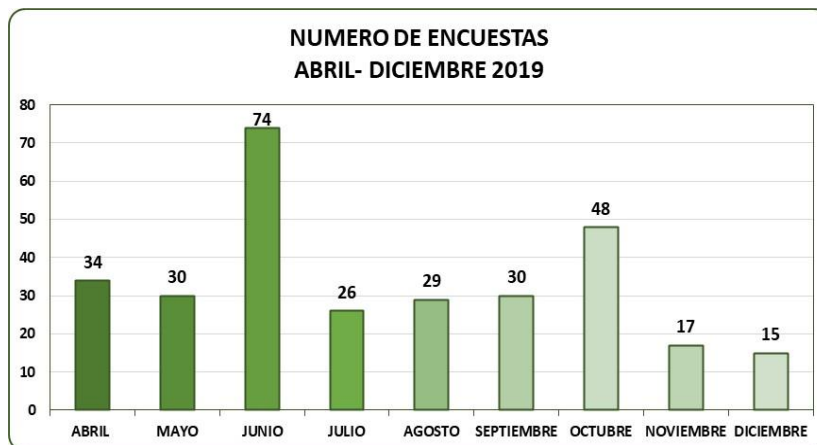
De acuerdo al procedimiento “GCO.PR.05. Agenda Cultural y Académica” la entidad realiza la aplicación de la encuesta “GTH.PR.15.F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención al Ciudadano” (DOC.PR.09.F.02)

 <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 2015-2019 Jardín Botánico José Celestino Mutis</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
	GCO - COMUNICACIONES			
	Procedimiento: Agenda Cultural y Académica.			
	Código:	Versión:	Fecha:	Página:
	GCO.PR.05	3	11/10/2019 20/09/2019	6 de 14

		Según se requiere, se diligencia el formato GCO.PR.05.F.07 Registro de asistencia - programación y desarrollo de actividades académicas y culturales. Nota: para los casos que aplique se diligenciarán los formatos GCO.PR.05.F.08 Inscripción en Taquilla – cursos por convocatoria GCO.PR.05.F.09 Control de asistencia a los Cursos y Foros.	agencia cultural y académica		Académicas y culturales Inscripción en Taquilla – cursos por convocatoria Control de asistencia a los Cursos y Foros.
14	Aplicar encuesta de satisfacción	Aplica la encuesta de satisfacción, según esté programado, durante el desarrollo de las actividades y/o eventos. GTH.PR.15.F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención al Ciudadano. Para los eventos y/o convocatorias adelantados por la Subdirección Científica se aplicará la encuesta de medición de impacto online y el registro será el informe por evento realizado.	Subdirección Educativa y Cultural Subdirección Científica	Apoyo administrativo agenda Cultural y académica Profesional de la Subdirección Científica	Encuesta de Satisfacción Informe encuesta de medición de impacto
15	Tabular y analizar la encuesta de satisfacción	Tabula y analiza mensualmente los resultados de las encuestas de las actividades y/o eventos culturales y académicos.	Comunicaciones	Equipo agenda cultural y académica	

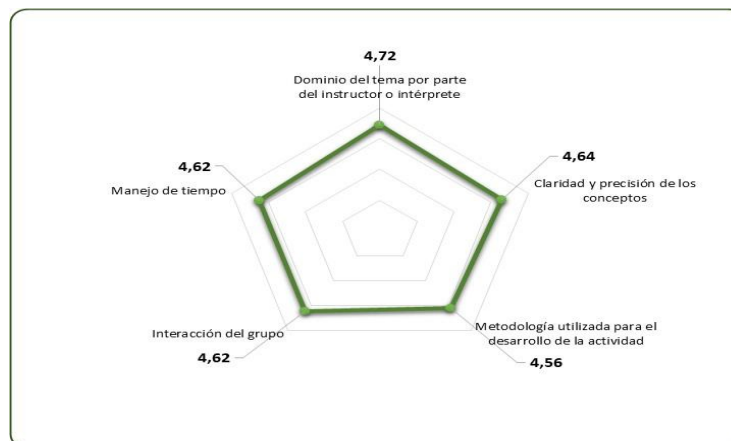
Fuente: MIPG <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

Se evidencia la Aplicación de 303 encuestas de satisfacción De las cuales 193 se aplicaron con el formato F.02-PM.03.02.03 en el periodo abril a agosto del 2019 y 110 se aplicaron con el formato DOC.PR.09.F.02 (GTH.PR.15.F.02) en el período septiembre a diciembre de 2019.



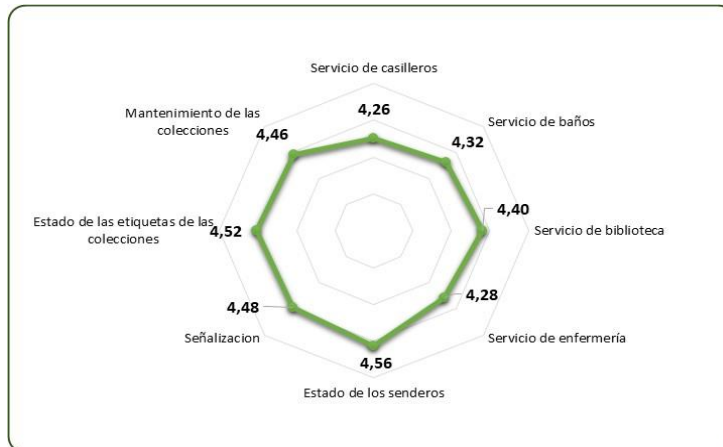
Fuente Elaboración Propia OCI -USIG N:\encuestas\2019\APR

Encuesta F.02-PM.03.02.03 A continuación, se describe el promedio de la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos por el Jardín Botánico en el periodo comprendido entre abril y agosto de 2019, cómo se puede evidenciar en la siguiente gráfica todos los ítems evaluados presentan una calificación superior a 4.5 siendo 5 la calificación más alta.



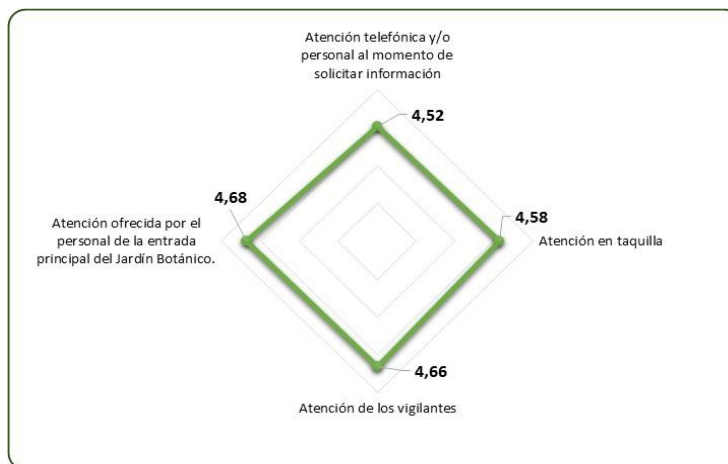
Fuente Elaboración Propia OCI -USIG N:\encuestas\2019\APR

En esta encuesta también se evalúa la percepción de la calidad de los servicios de apoyo utilizados en la visita, se puede evidenciar en la siguiente gráfica que todos los ítems evaluados presentan una calificación promedio superior a 4.1 teniendo en cuenta que la máxima calificación es 5.



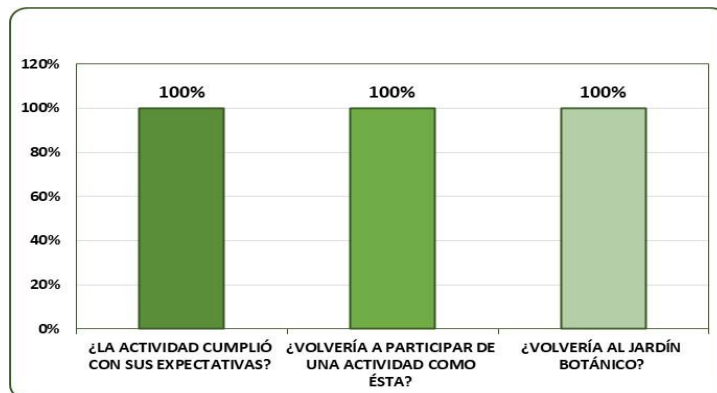
Fuente Elaboración Propia OCI -USIG N:\encuestas\2019\APR

Otro criterio que se evalúa es el servicio de atención e información, en el periodo abril a agosto de 2019 se evidencia una calificación promedio de todos los ítems evaluados superior a 4.4 cómo se puede evidenciar en la gráfica siguiente.



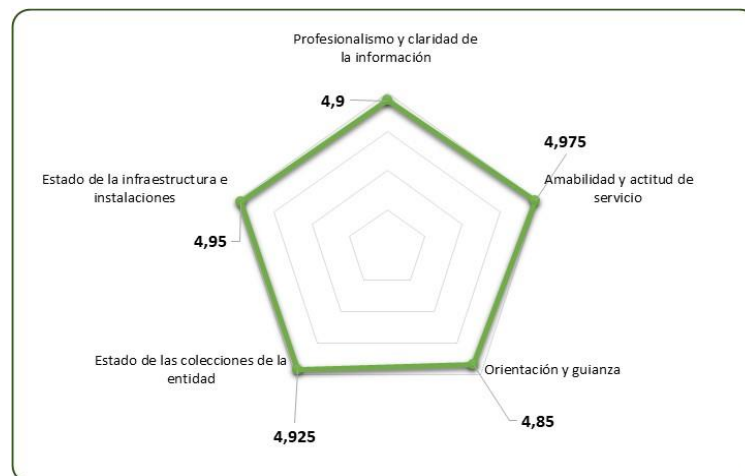
Fuente Elaboración Propia OCI -USIG N:\encuestas\2019\APR

En la última sección del informe de la encuesta se encuentran tres (3) preguntas para medir la percepción final del visitante; para el periodo abril a agosto de 2019 el 100% de los visitantes cumplieron sus expectativas frente a la actividad realizada, volverían a participar en una actividad y volvería el Jardín Botánico.



Fuente Elaboración Propia OCI -USIG N:\encuestas\2019\APR

Encuesta DOC.PR.09.F.02 (GTH.PR.15.F.02): A continuación, se puede evidenciar que en el periodo septiembre a diciembre 2019 el promedio de las calificaciones de las encuestas de percepción aplicadas es superior a 4,8 teniendo como referencia que la calificación máxima es de 5.



Fuente Elaboración Propia OCI -USIG N:\encuestas\2019\APR

OBSERVACIÓN 8. No se evidencia la aplicación de encuestas “DOC.PR.09.F.02 (GTH.PR.15.F.02) para el procedimiento de Agenda Cultural y Académica, para los meses febrero y marzo del 2020; meses en los cuales se evidencia la participación de personas en este proceso de acuerdo a lo descrito en la hoja de vida del indicador “Número de participantes en los procesos y/o agendas temáticas y culturales”.

VARIABLES	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Número de personas incluidas en los procesos y/o agendas	0,0	4.019,0	2.136,0	1.499,0	79,0
Número de personas proyectadas en procesos y/o agendas	0,0	1.000,0	5.000,0	10.000,0	14.000,0
REPROGRAMACIÓN DE INDICADORES (14-04-2020)	0,0	4.019,0	2.136,0	445,0	400,0

Fuente: USIG N:\indicadores\2020\5_Mayo\GCO Comunicaciones

OPORTUNIDAD DE MEJORA 2. Teniendo en cuenta que a causa de Emergencia Sanitaria declarada por la Pandemia por COVID19 se están realizando actividades de Agenda Cultural y Académica por medio virtual, no se evidencia acciones encaminadas a la implementación de las encuestas de satisfacción de manera virtual con el fin de conocer la percepción de los participantes en este tipo de actividades e implementar acciones que permitan el mejoramiento continuo de la entidad.

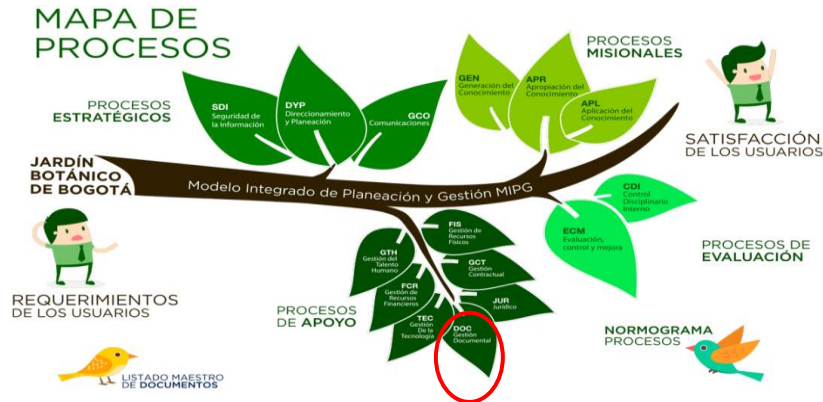
RECOMENDACIÓN 3. La Oficina de Control Interno recomienda fortalecer el análisis de las encuestas de satisfacción teniendo en cuenta la tendencia de los aspectos evaluados, esto con el fin de identificar si los ajustes y/o acciones de mejoras implementadas por la entidad han impactado en la satisfacción de los usuarios.

RECOMENDACIÓN 4. Se recomienda estandarizar el método de tabulación de la encuesta de satisfacción DOC.PR.09.F.02 (GTH.PR.15.F.02), esto teniendo en cuenta que se evidencia la aplicación por parte de Atención al Ciudadano y por parte de la Subdirección Educativa y Cultural; es importante evaluar la posibilidad de la consolidación total de las encuestas aplicadas con el fin de obtener el dato general de la satisfacción de la entidad.

2.1.2 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.*

A) Modelo de Operación por procesos:

Revisada la Unidad MIPG se evidencia que dentro del proceso DOC. Gestión Documental se encuentra inmerso el Procedimiento DOC.PR.09 Atención a requerimientos”.



Fuente: <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

El procedimiento cuenta con el instructivo “DOC.PR.09.I.01 Respuesta a Requerimientos”, Asimismo, cuenta con los formatos “ DOC.PR.09.F.01 Recepción de requerimientos” “DOC.PR.09.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción a la Ciudadanía” y “ DOC.PR.09.F.03 Recepción de requerimientos (para niños y niñas)”

Procedimientos	Instructivos
DOC.PR.01 Administración de Comunicaciones Oficiales	DOC.PR.05.I.01 Diligenciamiento formato único inventario
DOC.PR.05 Organización y conservación de archivos	DOC.PR.05.I.02 Diligenciamiento rotulo carpetas
DOC.PR.06 Transferencias documentales	DOC.PR.05.I.03 Diligenciamiento rotulo caja
DOC.PR.07 Consulta de documentos	DOC.PR.05.I.04 Diligenciamiento de hoja de control
DOC.PR.08 Disposición final documentos	DOC.PR.05.I.05 Diligenciamiento de la Hoja testigo
DOC.PR.09 Atención a Requerimientos	DOC.PR.05.I.06 Diligenciamiento del formato de rotulo de CD
	DOC.PR.05.I.07 Diligenciamiento lista de chequeo
	DOC.PR.09.I.01 Respuesta a Requerimientos

Fuente: <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

Formatos
DOC.PR.01.F.01 Entrega de comunicaciones a Mensajería
DOC.PR.03.F.01 Tabla de Retención Documental – TRD
DOC.PR.04.F.01 Normograma o Matriz de cumplimiento legal
DOC.PR.05.F.01 Formato Único de inventario Documental
DOC.PR.05.F.02 Resultado de carpeta
DOC.PR.05.F.03 Rotulo de caja
DOC.PR.05.F.04 Hoja de control de documentos
DOC.PR.05.F.05 Hoja testigo
DOC.PR.05.F.06 Rotulo de CD y DVD
DOC.PR.06.F.01 Lista de chequeo
DOC.PR.07.F.01 Resumario de documentos para consulta
DOC.PR.09.F.01 Recepción de Requerimientos actualizado
DOC.PR.09.F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención al Ciudadanía
DOC.PR.09.F.03 Recepción de Requerimientos
DOC.PR.07.F.02 Normograma de transferencias
DOC.PR.07.F.03 Prestamo de documentos

Fuente: <http://intranet.jbb.gov.co/externalView.php>

RECOMENDACIÓN 5. Culminar la creación en el modelo de operación por procesos de un proceso/subproceso de “Atención y Servicio al Ciudadano”, separado del proceso de “Gestión Documental”, que oriente en la entidad, la implementación y mantenimiento de las directrices de la Política Nacional y Distrital de Servicio al Ciudadano.

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

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

Resolución

Ver resolución 040 de 2016

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

NUBIA SÁNCHEZ CORREDOR
Defensor del Ciudadano

Avenida Calle 63 No 68- 95
Teléfono 437 7060 Ext. 1007
Correo Electrónico: nesanchez@jbb.gov.co

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: <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.

2.1.3 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”.

A) Ingreso de Peticiones Sistema Distrital de Quejas y Soluciones:

La Oficina de Control Interno a realizado informes de seguimiento en donde evidencia que la entidad no realiza el registro de la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; a continuación, se relacionan los informes en mención:

- Informe PQRS correspondientes al III trimestre 2019 - Memorando 2019IE6723

De las quince (15) peticiones verificadas únicamente cuatro (4) se encuentran registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

TIPO DE PETICIÓN	CORDIS	REGISTRO SDQS
DERECHO DE PETICIÓN	2019ER3863	Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 1660062019
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2019ER5456	No se evidencia registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2019ER4857	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2019ER4863	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2019ER4161	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2019ER3988	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2019ER4755	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
FELICITACIONES	2019ER4585	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2019ER4906	Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 2069912019
DERECHO DE PETICIÓN POR QUEJA	2019ER5149	Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 2168402019
DERECHO DE PETICIÓN POR QUEJA	2019ER3960	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2019ER3661	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2019ER5687	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2019ER5447	No se evidencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2019ER5048	Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 2135572019

Fuente Memorando 2019IE6723 - Informe PQRS correspondientes al III trimestre 2019

- Informe PQRS Correspondientes al Segundo Semestre 2019 Memorando 2020IE399

De las quince (15) peticiones verificadas únicamente cuatro (4) se encuentran registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

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

SUBTIPO DOCUMENTO	CORDIS	REGISTRO BASE SDQS
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 PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2019ER3796	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2019ER4558	Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 1928562019
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2019ER5530	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2019ER6653	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
FELICITACIONES	2019ER4585	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
SOL INFORMACIÓN	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: Memorando 2020IE399 Informe PQRS Correspondientes al Segundo Semestre 2019

La OCI realiza revisión de las peticiones recibidas y registradas en el aplicativo CORDIS con el fin de verificar el registro de estas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS encontrando que de las diez (10) peticiones verificadas solo se encuentra dos (2) en el SDQS, a continuación, se relacionan:

SUBTIPO DOCUMENTO	CORDIS	REGISTRO BASE SDQS
DERECHO DE PETICIÓN POR RECLAMO	2020ER1494	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2020ER1191	Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 355012020
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2020ER1271	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ

DERECHO DE PETICIÓN POR QUEJA	2020ER1314	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN POR RECLAMO	2020ER1488	Registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ con número 521762020
DERECHO DE PETICIÓN POR RECLAMO	2020ER1709	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2020ER1831	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2020ER1958	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2020ER1930	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2020ER1921	No se evidencia registro en la base generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDSQ

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS- Aplicativo CORDIS

OBSERVACIÓN 9. La entidad no asegura el cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, toda vez que no cuenta con el punto de control necesario para garantizar que todas las radicaciones recibidas en ventanilla (PQRS), sean registradas al aplicativo SDQS – 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.

B) Informes estadísticos PQRS

Página web: La entidad realiza publicación de informes de gestión de PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información) en la página web de la entidad en el botón de Transparencia y Acceso a la información Pública, los informes pueden ser consultados en el siguiente link: <http://jbb.gov.co/index.php/instru-gestion/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos>.

Veeduría Distrital: 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.veeduriadistrital.gov.co de manera oportuna, dando cumplimiento a lo señalado en la circular 006 de 2017.

De otra parte, se realizó verificación del acta de Comité Institucional de Gestión y desempeño MIPG del mes de abril 2020, la cual se realizó de manera virtual mediante la herramienta Office Teams el día 30 de abril de 2020, en donde se evidenció que los informes de resultado de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias fueron presentados y socializados.

2.1.4 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 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.

La entidad a dispuesto en la página web en el link: <http://jbb.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano>, un enlace directo para que la ciudadanía y demás grupos de valor interpongan sus peticiones directamente en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS. También a dispuesto diversos canales de recepción de peticiones las cuales de acuerdo al procedimiento “*DOC.PR.09.1.01 Respuesta a Requerimientos*”, todas las peticiones recibida por los diferentes canales deben registrarse en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

Así mismo, se encuentran publicados los datos del Defensor del Ciudadano y sus mecanismos de contacto con el propósito que tanto el cliente externo como interno no encuentren barreras para acceder a la intervención de este, cuando así se amerite.

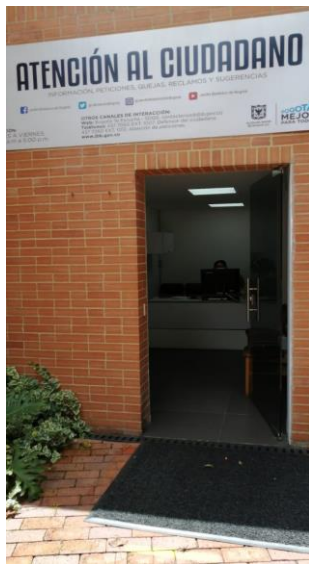
Así mismo se evidencia por parte de la OCI la existencia de informes mensuales y trimestrales de PQRS, en los cuales se presentan recomendaciones de mejora para el proceso de acuerdo con los análisis efectuados a los requerimientos de la ciudadanía. Dichos informes pueden ser consultados en el siguiente link: <http://jbb.gov.co/index.php/instru-gestion/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos>.

2.1.5 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”

A) OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

A causa de la Emergencia Sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por la Pandemia COVID – 19 la Oficina de Atención al Ciudadano no se encontraba prestando atención a la ciudadanía de manera presencial, sin embargo, la OCI realizar visita a las instalaciones del Jardín Botánico de Bogotá el día 19 de junio de 2020, donde evidencia que ésta se encuentra prestando atención al público y se informa que desde el día 16 de junio de 2020 se restableció la atención a la ciudadanía de manera presencial en dicha oficina.

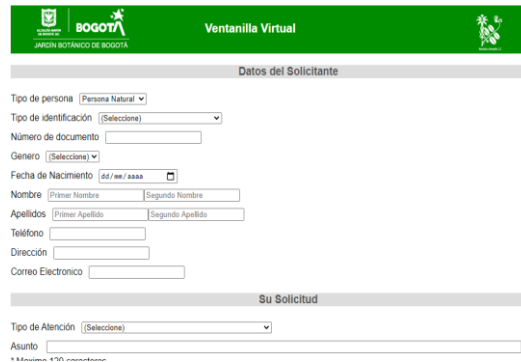


Fuente: Visita OCI -19 de junio de 2020

B) CORRESPONDENCIA

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional a causa de la Pandemia por COVID 19 la Oficina de correspondencia ubicada en la entrada

principal de la entidad no se encuentra en funcionamiento, lo cual se evidencio en la visita realizada por la OCI a las instalaciones del Jardín Botánico de Bogotá el día 19 de junio de 2020, por lo cual se ha implementado de la Ventanilla Virtual de Correspondencia.

Fuente: Visita OCI -19 de junio de 2020 y Pagina web: <http://www.jbb.gov.co/VentanillaVirtual/>

C) BUZÓN DE SUGERENCIAS

Se tiene la disponibilidad del buzón de sugerencias ubicado dentro de las instalaciones del Jardín en la entrada principal. Se encuentra en un lugar estratégico que permite el fácil acceso a los ciudadanos.

No se evidencia los insumos necesarios tales como formatos de recepción de requerimientos, sin embargo, esto se debe a que actualmente el Jardín Botánico de Bogotá se encuentra en cierre temporal a causa de la Emergencia Sanitaria por la Pandemia COVID -19.



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



Fuente: Visita OCI -19 de junio de 2020

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

La 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.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		ECM – EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORA									
		Formato: MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN								Página: 1 de 1	
		Código: ECM.PR.01.F.01		Fecha: 14/06/2019							
No.	Nombre del indicador	Objetivo del indicador	Tipo de indicador	Periodicidad	Estado	Área / Dependencia responsable	Responsable (Nombre y Cargo)	Integrante Grupo Operativo	I Semestre		
									Ena	Feb	Mar
5	Seguimiento a PQRS tramitadas	Realizar seguimiento a la cantidad tiempo de respuesta de las PQRS tramitadas	Eficacia	Trimestral	Activo	Secretaría General y de Control Disciplinario	Orlando Rodríguez Carvajal / Secretaria General y de Control Disciplinario	Amilde Rozo / Profesional de apoyo	104,5%		

Fuente; MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN - N:\indicadores\2020

Según la gráfica anterior, el indicador presenta un cumplimiento de 104,5 % en los tiempos de respuesta, este se encuentra en rango satisfactorio.

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.

2.1.7 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.


Soportes enviados mediante Memorando 2020IE2192:

- Segunda Plenaria de la Red Distrital de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 26 de junio de 2019

LISTADO DE ASISTENCIA EXTERNA			
TEMA: Segunda Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos		FECHA: 26 de junio de 2019	LUGAR: Universidad Distrital Sede Aduanilla de Paiba
AREA RESPONSABLE: Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos		HORA: 8:00 a.m	
Nº	NOMBRE	ENTIDAD	FIRMA
101	Ricardo Maza	Jardin Botánico - Cnf	Ricardo Maza

Fuente: Memorando 2020IE2192

- Tercera Plenaria de la Red Distrital de la Red Distrital de Quejas y Reclamos 19 de diciembre de 2019:

		LISTADO DE ASISTENCIA EXTERNA	
TEMA: Tercera Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos		FECHA: 19 de diciembre de 2019	LUGAR: Planetario de Bogotá
AREA RESPONSABLE: Veeduría Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos		HORA: 2:00 p.m	

34	Eliana Andrea Pedraza Sabogal	Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB	YEF-0 11 9 11 0
35	Maria Lilia Guilliano Castro	Planetario de Bogotá	

Fuente: Memorando 2020IE2192

OBSERVACIÓN 10. No se evidencia la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital. 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.

2.2 ARTÍCULO 4º DECRETO 371 DE 2010

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

2.2.1 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.

A través de la Pagina 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.

Contratos celebrados

En este espacio encontrará la contratación celebrada por el Jardín Botánico de Bogotá JCM, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública.

2020
2019
2018
2017
2016

Fuente: <http://jbb.gov.co/index.php/informacion-proceso-contractual/contratos-adjudicados>

Adicionalmente, se ha dispuesto los vínculos de Colombia Compra Eficiente, SECOP I, SECOP II con el fin de facilitar la consulta por la ciudadanía y demás interesados.

SECOP

Colombia Compra Eficiente

Aquí podrá encontrar la información relacionada con los procesos contractuales que adelanta el Jardín Botánico de Bogotá, de acuerdo con lo estipulado en la ley 1712 DE 2014.

- [SECOP II](#)

Para consultar los procesos de SECOP I dar clic en el siguiente vínculo:

- [SECOP I](#)

Para consultar las ordenes de compra SECOP dar clic en el siguiente vínculo:

SECOP II

[Guía de creación de usuario como proveedor](#)

[Guía de cargue de póliza de garantía de un contrato](#)

Fuente: <http://jbb.gov.co/index.php/informacion-proceso-contractual/secop>

Así mismo, en cumplimiento de las normas de transparencia y acceso a la información la entidad elaboró y publicó del Plan Anual de Adquisiciones de la vigencia 2020 en la página web y en el SECOP II el día 29 de enero de 2020. Se evidencia la publicación de las diferentes modificaciones.

Entidad	Año	Fecha de publicación	Valor total del PAA	Versión	Fecha de modificación	Estado
JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS	2020	29/01/2020	38.021.749.657 COP	4	28/05/2020	Publicado

[Volver](#)

Fuente: <https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/App/SupplierAnnualPurchasingPlanManagement/Index>

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 realizó revisión aleatoria de proceso 2020, con el fin de verificar el cumplimiento del principio de publicidad y convocatoria así:

- **Proceso JBB-LP-001-2020: VIGILANCIA Y SEGURIDAD INTEGRAL**

Aviso de Convocatoria- Etapa Precontractual.

AVISO DE CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA JBB-LP-001-2020

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

12. 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.

Fuente:

<https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex¬ice=CO1.NTC.1222748>

Pliegos definitivos del proceso de selección

COMPLEMENTO AL PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO LICITACIÓN PÚBLICA JBB-LP-001-2020

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

Fuente:

<https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=http%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex¬ice=CO1.NTC.1222748>

2.2.2 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 a través de su pagina web y en cumplimiento a la Ley 1712 Transparencia y Acceso a la Información Pública a publicado para consulta de todos los interesados varia información entre la cual se puede consultar:

- Misión, Visión, Objetivos.

Misión, visión y objetivos

Misión

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis es centro de investigación distrital con énfasis en ecosistemas alto andinos y de páramo, responsable de la gestión integral de coberturas verdes en la Ciudad, del desarrollo de programas de educación ambiental y de la conservación y mantenimiento de colecciones vivas de flora para su apropiación y disfrute por parte de los ciudadanos y como aporte a la sostenibilidad ambiental.

Objetivos Estratégicos

- Incrementar la importancia, credibilidad y confianza en el JBB al interior del Distrito Capital y su reconocimiento en el país y el exterior, como resultado de una gestión efectiva y transparente.
- Mejorar la satisfacción del ciudadano en su interacción con el JBB.
- Aplicar la investigación del Jardín a la solución de los problemas de cobertura verde de la ciudad y al disfrute ciudadano.
- Mejorar la calidad ambiental de la ciudad a través del manejo integral de ecosistemas y de las coberturas vegetales.

Visión

En el 2026 el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis será reconocido como un ícono de la ciudad y referente internacional por contar con la colección de flora más representativa del país y por contribuir a la apropiación de la biodiversidad alto andina y de páramos mediante investigaciones aplicadas, gestión integral de coberturas verdes y educación ambiental orientada a armonizar la relación entre los ciudadanos, la cultura y la naturaleza.

Estrategias

- Desconcentrar las actividades del jardín botánico hacia las localidades, consolidando una red comunitaria de participación activa en los proyectos.
- Incrementar las organizaciones sociales a la producción y transformación de especies vegetales con criterios de sostenibilidad.
- Fortalecer la capacidad institucional para asumir el reto de servir a la ciudad como un centro de investigación científica y tecnológica, a través del aumento de las relaciones institucionales con universidades, centros de investigación y en general, instituciones vinculadas a la red ciencia y tecnología y el sistema nacional ambiental.

Fuente: <http://jbb.gov.co/index.php/talento-humano/mision-y-vision>

- **Funciones y Deberes**

Funciones y deberes

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mula se constituyó mediante el **Acuerdo 39 de 1984**, como establecimiento público del sector descentralizado, con personería jurídica, autonomía y patrimonio propio. Actualmente, junto con la Secretaría Distrital de Ambiente, el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDGRIER, y el Instituto de Protección y Bienestar Animal - IPYBA conforman el sector ambiente del Distrito.

Por medio del **Decreto 1001 de 2003** se precisa la naturaleza jurídica, la estructura orgánica, las fuentes de financiación y las funciones del Jardín Botánico José Celestino Mula.

Mediante los **acuerdos 010 de abril 12 de 2006, 13 de diciembre 20 de 2006, 002 de marzo 12 de 2008 y 01 de mayo 14 de 2007**, se modifica la estructura organizacional del Jardín Botánico José Celestino Mula, la cual se conforma por la Junta Directiva, Dirección, Oficina de Control Interno, Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General y de Control Disciplinario, Subdirección Científica, Subdirección Técnica Operativa, Oficina de Asesoría y Subdirección Educativa y Cultural.

Funciones:

1. Desarrollar investigaciones científicas para ampliar el conocimiento de la flora, de la biología de las plantas del medio ambiente donde crecen, y de la fauna silvestre de la región.
2. Desarrollar programas de educación para personas de diferentes edades, estudios o intereses, sobre botánica, ecología y medio ambiente.
3. Promover mediante programas educativos y recreativos la conservación de los recursos naturales y apoyar el Plan de Gestión Ambiental del Distrito.
4. Promover por el incremento de los estudios botánicos, mediante la colaboración con los demás Jardines Botánicos del país y del exterior y con otros centros científicos y educativos similares.
5. Mantener y preservar en sus predios, especies de plantas en (a) o en peligro de extinción.
6. Mantener refugios de flora y fauna en áreas cubiertas por la vegetación natural, destinados a proteger aquellas especies que no puedan prosperar bajo condiciones climáticas del Jardín Botánico o bajo invernadero.
7. Estimular en el público el amor por las plantas, mediante el desarrollo de programas recreativos y la entrega de información adecuada sobre ellas.
8. Suministrar material de propagación de especies de plantas que se quieren probar en condiciones variadas de clima y suelo.

Fuente: <http://jbb.gov.co/index.php/talento-humano/funciones-y-deberes-institucionales>

- **Proyectos de Inversión**

Programas y proyectos en ejecución

Proyectos de inversión

2020-	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto 315 Fortalecimiento institucional Proyecto 1119 Planificación y gestión del paisaje Proyecto 1121 Investigación para la conservación Proyecto 1124 Educación y participación Proyecto 1139 Comunicación Educativa
2019-	
2018-	
2017-	
2016-	

Fuente <http://jbb.gov.co/index.php/planeacion-y-decisiones-politicas/plan-de-desarrollo>

Así mismo, la entidad a dispuesto diferentes canales de participación.

Participación en la formulación de políticas

Mecanismos, Espacios, Instancias y Canales de Participación Ciudadana

Descargar

Haga clic aquí para consultar el documento de Participación Ciudadana 2020, que hace parte del Plan Anticorrupción 2020 en su componente 7 (C-7 Participación ciudadana).

Canales de participación

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mula ha dispuesto de tres medios comunicación: atención y promoción de servicios, para promover la participación activa en el seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas al interior de la Entidad. Los cuales son: presencial, telefónico y virtual.

Atención Presencial

Oficina de Servicio al Ciudadano: punto presencial dispuesto

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: @jbotanibogota

Instagram: @jbotaniconabogota

Youtube: jbotaniconabogota

Correo Electrónico: El Jardín Botánico pone disposición de los ciudadanos, grupos de valor e interés los correos electrónicos institucionales destinados a la recepción de peticiones y solicitudes de información.

Fuente: <http://jbb.gov.co/index.php/planeacion-y-decisiones-politicas/participacion-ciudadana>

CANAL DE PARTICIPACIÓN	DESCRIPCIÓN
<p>Oficina de Servicio al Ciudadano</p>	<p>Punto presencial dispuesto por la Entidad para brindar orientación, información y recepción de peticiones. Su ubicación y horario de atención es el siguiente:</p> <p>Ubicación: Calle 63 N° 68-95 Entrada principal, costado derecho.</p> <p>Horario: Lunes a viernes en horario: 08:00 a.m. a 1:00 p.m.- 02:00 p.m. a 5:00 p.m.</p>
<p>Defensor del Ciudadano</p>	<p>Mediante la Resolución 040 de 2016 se delegan las funciones del Defensor de la ciudadanía a la Subdirectora Educativa y Cultural. La defensora del ciudadano incorpora en la reglamentación interna la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, hace seguimiento y verifica el cumplimiento de esta política, vela porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos entre otras funciones.</p>
<p>Encuesta de Satisfacción</p>	<p>Formatos aplicados para conocer la percepción ciudadana y de acuerdo con los resultados implementar acciones de mejora, frente a los procesos administrativos.</p>
<p>Buzón de Sugerencias</p>	<p>Espacio que utiliza la población para dejar peticiones, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, por la atención producto del servicio recibido en la visita al Jardín.</p>
<p>Radicación de Correspondencia</p>	<p>Recepción de comunicaciones escritas. Av. Calle 63 N° 68-95 entrada principal en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>

<p>Atención Telefónica</p>	<p>Línea (057-1) 4377060 Ext 1012. Es el canal de atención establecido para contacto telefónico, a través del cual los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas de información y denuncias por posibles actos de corrupción. Los ciudadanos podrán comunicarse de lunes a viernes en el horario de 08:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.</p>
<p>Web</p>	<p>Portal dispuesto por la Entidad para que ciudadanos, grupos de valor e interés interactúen sobre la gestión, noticias, tramites, servicios, programas y proyectos adelantados.</p>
<p>Redes Sociales</p>	<p>Canales que implementa la entidad con el fin de informar a los cibernautas sobre la gestión, noticias, eventos y actividades institucionales.</p> <p>Facebook: Jardín Botánico de Bogotá Twitter: @jbotanicobogota Instagram: @jardinbotanicodebogota Youtube: jardinbotanicodebogota</p>
<p>Correo electrónico</p>	<p>El Jardín Botánico pone disposición de los ciudadanos, grupos de valor e interés los correos electrónicos institucionales destinados a la recepción de peticiones y solicitudes de información contactenos@jbb.gov.co y servicioalciudadano@jbb.gov.co</p>

Fuente: <http://jbb.gov.co/index.php/planeacion-y-decisiones-politicas/participacion-ciudadana>

2.2.3 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 abril de 2019 a mayo de 2020 la entidad no ha realizado audiencias públicas diferentes a la rendición de cuentas. Sin embargo, en lo corrido de la vigencia se han

realizado dos eventos con ciudadanía para la socialización de planes y proyectos institucionales:

- Presentación a la ciudadanía del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020 29 de enero de 2020.
- Socialización del plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 y reverdecer la ciudad durante los próximos 4 años el 8 de abril de 2020 a través del Facebook Live.

Adicionalmente, desde los diferentes Procesos Misionales con los que cuenta la entidad se han realizado actividades en las que se evidencia participación de la ciudadana. Para la presente vigencia la Subdirección Educativa y Cultural a realizado las siguientes actividades con participación Ciudadana:

LOCALIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES
ENGATIVÁ	7/02/2020	REPLANTANDO CONFIANZA LA SERENA	14
ENGATIVÁ	20/02/2020	REPLANTANDO CONFIANZA NORMANDÍA	15
BARRIOS UNIDOS	14/02/2020	REPLANTANDO CONFIANZA ENTRERRÍOS	15
CHAPINERO	13/03/2020	CONVOCATORIA REPLANTANDO CONFIANZA PARQUE VIRREY	31
CHAPINERO	17/01/2020	ACOMPAÑAMIENTO A TALA CHICÓ	4
CHAPINERO	8/01/2020	GEOFUNDACIONES	27
TEUSAQUILLO	28/05/2020	REPLANTANDO CONFIANZA SALITRE ORIENTAL	7
CIUDAD BOLÍVAR	16/01/2020	REPLANTANDO CONFIANZA	40
USAQUÉN	22/04/2020	ACOMPAÑAMIENTO TALA DE EMERGENCIA	1
SANTAFÉ	1/02/2020	REPLANTANDO CONFIANZA – BOSQUE IZQUIERDO	22
TEUSAQUILLO	30/01/2020	REPLANTANDO CONFIANZA ESMERALDA	29

LOCALIDAD	FECHA	ACTIVIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES
TEUSAQUILLO	21/02/2020	REPLANTANDO CONFIANZA PARK WAY	14

Fuente: Memorando 2020IE268

La Subdirección Científica:

FECHA	ACTIVIDAD	NÚMERO DE PARTICIPANTES
22 /04/2020	Tertulia Virtual: La gastrobotánica, como estrategia de conservación	89
8/05/2020	Tertulia Virtual: Conservación de la biodiversidad altoandina, una mirada desde el Jardín Botánico de Bogotá.	124
15/05/2020	Tertulia Virtual: Aprendamos sobre el maravilloso mundo de las pasifloras.	361
19/05/2020	Tertulia Virtual: Las abejas del Jardín Botánico de Bogotá.	142
22/05/2020	Tertulia Virtual: Un viaje en el tiempo para redescubrir nuestra biodiversidad: la expedición botánica del Nuevo reino de Granada.	69

Fuente: Memorando 2020IE2130

2.2.4 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”.

La entidad cuenta con un equipo de participación, el cual desarrollo en el mes de enero de la presente vigencia convocatoria para la formulación y construcción del Plan

Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, esto con el fin de promover la participación incidente en todos los ciclos de la gestión.

Esta actividad se desarrolló de la siguiente manera:

Publicación en la página web: invitación a la ciudadanía para participar en la formulación del PAAC (17 enero de 2020).



Fuente: Memorando 2020IE268

Convocatoria Banner página web disponible del 24 al 29 de enero estuvo dispuesto el banner de la actividad en página web y la pieza comunicativa.

Convocatoria de personas registradas en la base de la entidad, bases de datos Juntas de Acción Comunal, datos tomados de la Página del IDEPAC, así como el grupo de voluntariado.

Convocatoria desde las Subdirecciones Educativa y Cultural, Científica y Técnica Operativa realizando invitación acompañada de visitas o llamada telefónica.

Desarrollo: Se realizó taller de trabajo en conjunto con ciudadanía sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 del Jardín Botánico, para construir una Bogotá: cuidadora, incluyente y sostenible. Esta jornada se desarrolló en mesas de trabajo por cada uno de los componentes del PAAC y finalizó con un recorrido guiado por el Jardín Botánico de Bogotá. (29 enero de 2020)

Conformación grupo Veedores del Jardín Botánico: Como resultado de esa jornada se conformó un grupo de ciudadanos interesados en hacer parte de los veedores del Jardín Botánico:

NOMBRE	ENTIDAD/LOCALIDAD
TARAINO BORJA	TEUSAQUILLO

NOMBRE	ENTIDAD/LOCALIDAD
CARMEN JULIA PÁEZ	P.A.
LUZ DARY MARÍN MENDOZA	USME
MARÍA EUGENIA SERRANO	TEUSAQUILLO
MARÍA ODILIA FORERO	BARRIO UNIDO
BETTY MUÑOZ	ENGATIVÁ
MARÍA HELENA MARTIN	PUENTE ARANDA
MARTHA E. FORERO C	CAL-14
JULIETHE CRUZ GONZÁLEZ	USME OASIS
GLORIA S CRISTANCHO	JAC CORKIA
AURORA RODRÍGUEZ	JAC LOS ALCARAS LOCALIDAD

Fuente: Memorando 2020IE268

La entidad realiza convocatoria a la ciudadanía para la participación de la Construcción de la Estrategia de Rendición de Cuentas por pagina web y redes sociales en la ultima semana de marzo y primera de abril de 2020.



Fuente: Memorando 2020IE268

La convocatoria se realizó mediante envío de correo electrónico masivo a la base de datos del grupo de veedores y demás ciudadanos que participaron en la anterior jornada del 29 de enero de 2020.

En el mes de mayo se realizó invitación a la ciudadanía y demás interesados a ser parte del el Equipo de Rendición de Cuentas de la entidad; dicha invitación se realizó por página web y redes sociales



Fuente: Memorando 2020IE268

La entidad desde la Subdirección Educativa y Cultural ha desarrollado jornadas de participación con comunidad “*Replantando Confianza*” a partir de estas en el sector Salitre oriental - Localidad de Teusaquillo, se conformó la primera red de cuidadores y cuidadoras ambientales para el mantenimiento y protección de las coberturas verdes y la flora de la ciudad. Conformada por:

NOMBRE	ENTIDAD/LOCALIDAD
RUTH JAIMES	TEUSAQUILLO
GABRIEL FIGUEROA	TEUSAQUILLO
CAROL VÁSQUEZ	TEUSAQUILLO
JAIRO SILVA	TEUSAQUILLO
HERMAN MARTINEZ	TEUSAQUILLO

Fuente: Memorando 2020IE268

2.2.5 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 a través del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano Componente siete (7) ha documentado actividades de participación ciudadana:

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
COMPONENTE 7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

2019
Indagar a la ciudadanía sobre las temáticas de su interés a abordar en los cursos relacionados con el área de conservación de los ecosistemas, para el desarrollo de la Agenda Académica de la Subdirección Científica en la Vigencia 2020. Esta actividad va dirigidas a los grupos de interés de academia, sociedad civil y ciudadanía en general.
Jornada de mantenimiento de árboles, esta actividad va dirigida a sociedad civil y ciudadanía en general.
Jornada de plantación de árboles, esta actividad va dirigida a sociedad civil y ciudadanía en general.
Desarrollo del Simposio en el marco del X Congreso Colombiano de Botánica y el Taller de montaje de ejemplares de herbario como curso precongreso en el marco del X Congreso Colombiano de Botánica. La participación en esta actividad va dirigida al grupo de interés de academia- educación superior y comunidad científica.
Realizar encuentros de socialización y visibilizarían de experiencias y procesos acompañados por el Jardín, e esta actividad participa el grupo de interés de academia - educación básica y media.
Participar en los espacios de: comisiones ambientales locales, mesas de pactos de agricultura urbana y Comités Locales de Seguridad Alimentaria y Nutricional. Es estos espacios participa sociedad civil, ciudadanía en general, órganos de control, sectores del gobierno.
Realizar un ejercicio de socialización de las instancias, espacios, mecanismos y Plan de participación ciudadana, con ciudadanos y uno con servidores del jardín. Esta actividad va dirigida a ciudadanía en general y servidores del Jardín.
Elaborar la evaluación y el informe de resultados de la implementación del plan de participación

Fuente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Componente 7. 2019- Versión 5

2020
Realizar un evento principal de Rendición de cuentas
Realizar una consulta virtual para elaborar la agenda cultural y académica de la conmemoración del <i>día internacional del medio ambiente</i> .
Dar a conocer virtualmente las acciones implementadas para mejorar las situaciones que originan las PQRS.
Indagar a la ciudadanía sobre las temáticas de su interés a abordar en los cursos relacionados con el área de conservación de los ecosistemas, para el desarrollo de la Agenda Académica de la Subdirección Científica de la Vigencia 2021.
Involucrar a los ciudadanos en jornadas de enriquecimiento y mantenimiento de las coberturas verdes urbanas.
Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento del Plan Anticorrupción, componente 7 - participación ciudadana 2020 incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios establecidos en el cronograma.

Fuente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Componente 7. 2020 - Versión 2

2.2.6 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 abril de 2019 - mayo de 2020 la Entidad ha realizado una Audiencia de Rendición de Cuentas que a continuación se relacionan:

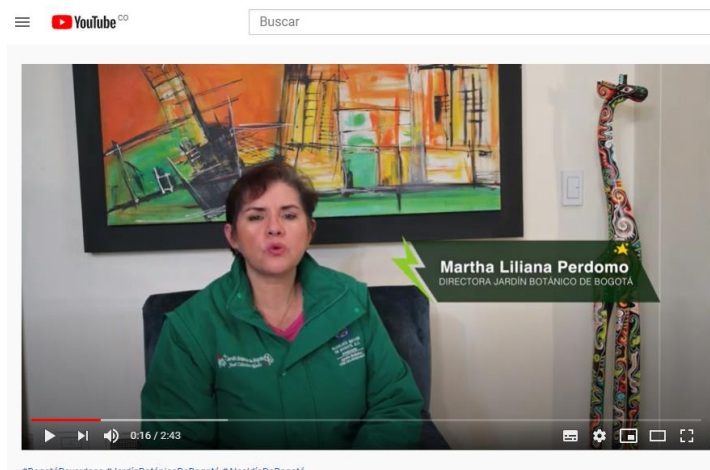
Datos de la Audiencia Publica

Fecha: 30 de agosto de 2019

Lugar: Salón de eventos, Jardín Botánico José Celestino Mutis

Horario: 2:00 a 5:00 pm

Adicionalmente, se evidencia que el 22 de abril de la presente vigencia mediante el canal de youtube de la entidad link: <https://www.youtube.com/watch?v=2TkWzB7x8LE> la Dra. Martha Liliana Perdomo Ramírez Directora del Jardín Botánico de Bogotá informa a la ciudadanía y demás grupos de interés la gestión realizada para reverdecer a Bogotá en sus primeros cien (100) días de gestión



Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=2TkWzB7x8LE>

3. CONCLUSIONES

- Se evidencia cumplimiento parcial del Artículo 3 del 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*”. Teniendo en cuenta que:
 - No se evidencia la aplicación del total de las encuestas de satisfacción establecidas mediante los diferentes procedimientos de la entidad, lo cual no permite evidenciar procesos de retroalimentación y mejora que permitan subsanar posibles falencias y dificultades observadas por la ciudadanía en la prestación de los servicios.
 - La entidad no asegura el cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, toda vez que no cuenta con el punto de control necesario para garantizar que todas las radicaciones recibidas en ventanilla (PQRS), sean registradas al aplicativo SDQS – Bogotá Te Escucha.
 - Se incumple con el Numeral 7° del Decreto Distrital 371 de 2010, ya que no se evidencia la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.
- Se evidencia cumplimiento en el Artículo 4 del Decreto 371 de 2010 “*DE LOS PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL*”. La OCI evidencia avances en el Jardín Botánico de Bogotá referentes a la participación ciudadana incidente en los diferentes ciclos de la gestión, como en la conformación de redes facilitando el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.

Las observaciones del presente informe deberán ser llevadas al plan de mejoramiento por procesos, de conformidad con el procedimiento ECM.PR.08, 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.



JARDÍN BOTÁNICO
DE BOGOTÁ

El plazo establecido se podrá prorrogar por un máximo de tres (3) días hábiles adicionales.

Cualquier aclaración o información adicional estaremos prestos a atenderla.

Cordialmente;

OSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Sandra Martínez – Profesional Apoyo OCI