

# **JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS**

---

**Oficina de Control Interno**

---



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE 2020**

**23 DE JULIO DE 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE 2020 .....	2
1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVO.....	2
3. ALCANCE.....	2
4. MARCO NORMATIVO.....	2
5. METODOLOGÍA.....	3
6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN I SEMESTRE 2020.....	4
6.1 Total, de Peticiones recibidas JBB-JCM I Semestre 2020 registradas en SDQS .....	4
6.2 Canales de Interacción: .....	5
6.3 Tipo de Petición Recibidas .....	9
6.4 Denuncias por Actos de Corrupción: .....	13
6.5 Subtemas más reiterados .....	13
6.6 Veeduría.....	14
6.7 Peticiones trasladadas por no competencia.....	15
6.8 Peticiones Cerradas en el Periodo.....	15
6.9 Tiempo Promedio de Respuesta de Peticiones .....	17
6.10 Sistemas Propios.....	24
7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....	27
8. CONCLUSIONES.....	28

## INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) PRIMER SEMESTRE 2020

### 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en el marco de sus competencias normativas establecidas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 presenta el Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias (PQRS) que interpone la ciudadanía y demás partes interesadas a la entidad, correspondiente al periodo comprendido entre 01 de enero al 30 de junio de 2020.

### 2. OBJETIVO

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

### 3. ALCANCE

Mediante análisis estadístico y seguimientos efectuados por la OCI se evalúa el tratamiento dado a las PQRS allegadas a la entidad durante el primer semestre de 2020 conforme los lineamientos normativos vigentes.

### 4. MARCO NORMATIVO

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

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

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

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

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

**Decreto 491 de 2020** Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.

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

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

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

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

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

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

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

## 5. METODOLOGÍA

La información (Base de datos de PQRS) fue suministrada por la Secretaria General a través de la Oficina de Atención al Ciudadano de la entidad con base en el reporte trimestral (enero – marzo y abril - junio) de 2020 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS). Dado lo anterior, los datos y estadísticas que se generen posteriores a la fecha del informe puede tener variaciones. El informe se realizó siguiendo lo establecido en la *“Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá”*.

Se realiza revisión de la base de datos de enero a junio de 2020 del aplicativo CORDIS (Sistema Propio) por el cual se recibe correspondencia externa de la entidad.

## 6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN I SEMESTRE 2020

### 6.1 Total, de Peticiones JBB-JCM I Semestre 2020 registradas en SDQS

Durante el primer semestre de 2020 la entidad cuenta con 1499 PQRS registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, dichas peticiones son interpuestas por la ciudadanía y demás partes interesadas ante el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

Es importante tener en cuenta que para este criterio se toman únicamente las peticiones con tipo de ingreso registradas, las cuales hacen referencia a las peticiones creadas por la entidad o registradas directamente por la ciudadanía en el SDQS a la entidad.

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

**Grafica N°1** Peticiones Registradas SDQS – I Semestre de 2020 JBB-JCM

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

Se evidencia una disminución del 37% de peticiones registradas en el SDQS en comparación con el número de peticiones registradas para el primer semestre 2019, lo cual probablemente obedezca a las dificultades que se presentaron en el acceso al SDQS en el mes de enero de

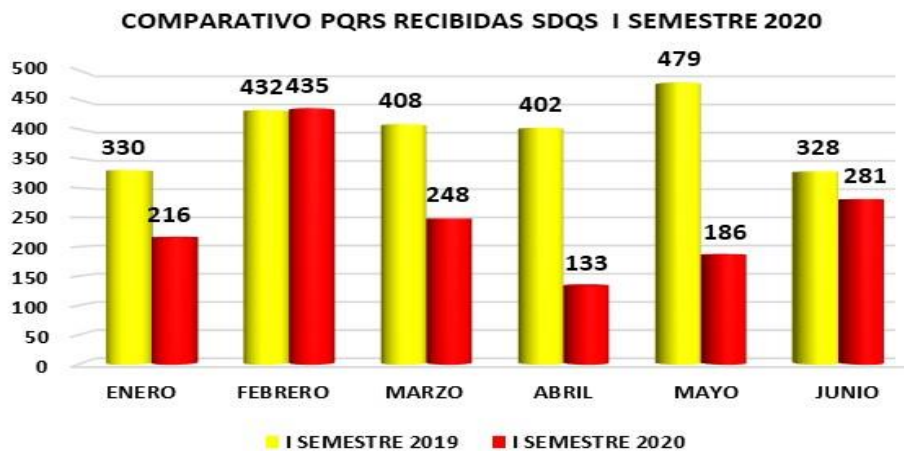
2020 y a la situación actual de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional a causa de la Pandemia COVID-19.

**Tabla N°1** Variación Porcentual PQRS Registradas SDQS JBB-JCM I Semestre 2020

PORCENTAJE DE VARIACIÓN PQRS -SDQS I SEMESTRE 2020			
MES	I SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020	% VARIACIÓN
ENERO	330	216	-35%
FEBRERO	432	435	1%
MARZO	408	248	-39%
ABRIL	402	133	-67%
MAYO	479	186	-61%
JUNIO	328	281	-14%
<b>TOTAL</b>	<b>2379</b>	<b>1499</b>	<b>-37%</b>

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

**Grafica N°2** Comparativo PQRS Registradas SDQS – I Semestre de 2020 vs 2019 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

## 6.2 Canales de Interacción:

De acuerdo con la información registrada en SDQS con un total de 1499 peticiones para el I Semestre 2020, el canal más utilizado por los usuarios para presentar las PQRS ante la

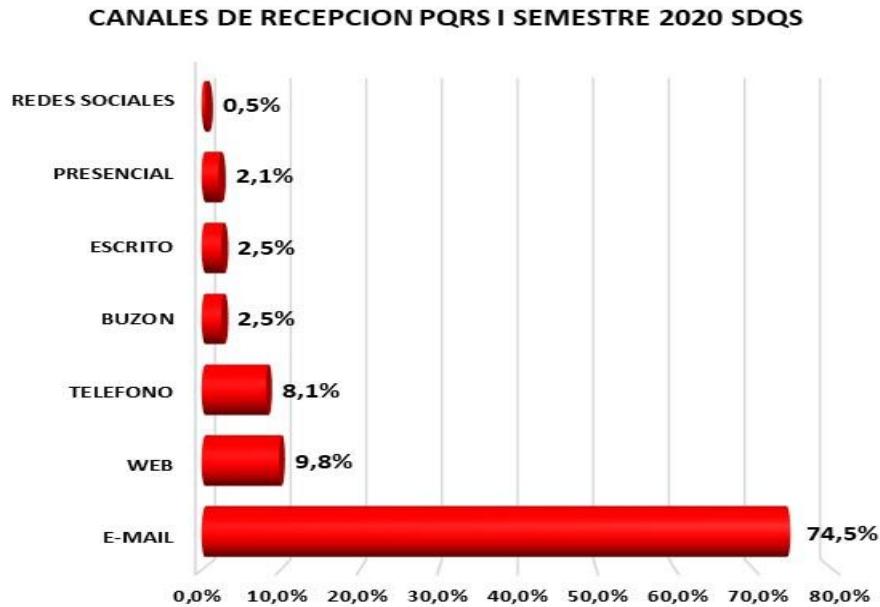
entidad es el correo electrónico, siendo su participación del 74,5%. Así mismo, los canales menos utilizados son las redes sociales con 0,5 % y el canal presencial con 2,1%.

**Tabla N°2** Canales de recepción de peticiones JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRS I SEMESTRE 2020							
CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
REDES SOCIALES	4	3	0	0	0	0	7
PRESENCIAL	9	13	9	0	0	1	32
BUZÓN	10	16	11	0	0	0	37
ESCRITO	7	20	6	0	0	4	37
TELÉFONO	24	55	19	0	0	24	122
WEB	32	26	16	22	24	27	147
E-MAIL	130	302	187	111	162	225	1117
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>435</b>	<b>248</b>	<b>133</b>	<b>186</b>	<b>281</b>	<b>1499</b>

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

**Grafica N°3** Porcentaje Canales de Recepción – I Semestre de 2020 vs 2019 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

Realizando un comparativo entre el primer semestre 2020 y el año 2019 se puede evidenciar que existe una disminución en el número de interacciones de los diferentes canales dispuestos por la entidad para la recepción de peticiones, lo cual está directamente relacionado con la disminución del número de peticiones registradas.

**Tabla N°3** Variación Canales de recepción de peticiones JBB-JCM I Semestre 2020 – I y II Semestre 2019 SDQS

VARIACIÓN CANALES DE RECEPCIÓN PQRS I Y II SEMESTRE 2019 VS I SEMESTRE 2020					
CANAL	I SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020	VARIACIÓN I SEMESTRE 2020 VS I SEMESTRE 2019	VARIACIÓN I SEMESTRE 2020 VS II SEMESTRE 2019
APP-APLICACIÓN MÓVIL	4	0	0	-100%	-100%
REDES SOCIALES	34	24	7	-79%	-71%
PRESENCIAL	123	78	32	-74%	-59%
BUZÓN	71	86	37	-48%	-57%
ESCRITO	137	88	37	-73%	-58%
TELÉFONO	296	241	122	-59%	-49%
WEB	243	164	147	-40%	-10%
E-MAIL	1471	1386	1117	-24%	-19%
<b>TOTAL</b>	<b>2379</b>	<b>2067</b>	<b>1499</b>	<b>-37%</b>	<b>-27%</b>

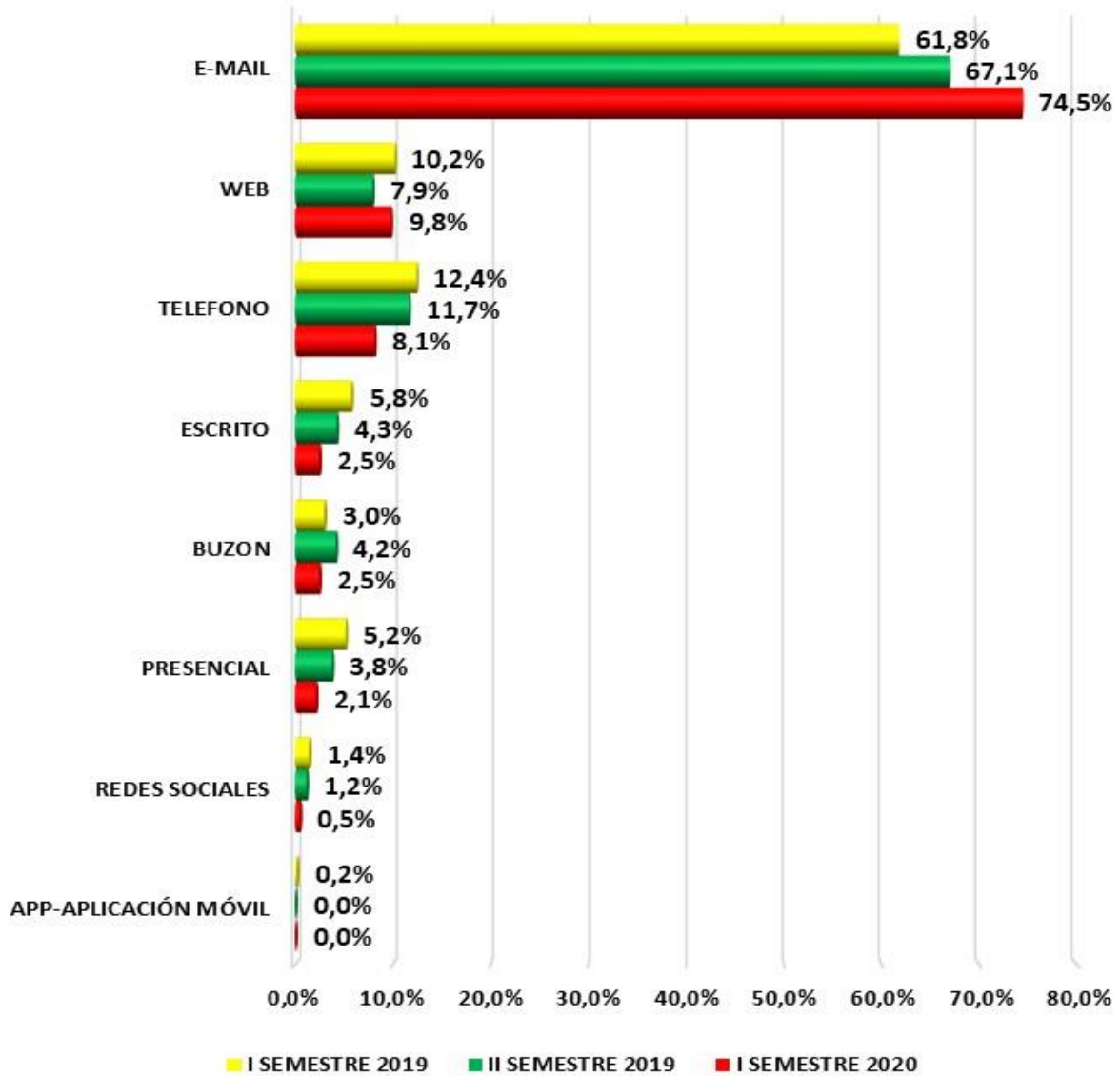
Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

Sin embargo, al realizar la comparación del porcentaje de participación de los diferentes canales de recepción de PQRS, se puede observar que el Email sigue siendo el canal con mayor porcentaje de participación 74,5% para el primer semestre 2020, 67,1% para el segundo semestre 2019 y 61,8% para el primer semestre 2019, lo cual indica una tendencia creciente en la utilización de dicho canal.



En la siguiente grafica se puede evidenciar la tendencia de participación de cada uno de los canales de recepción de PQRS durante el año 2019 y el primer semestre 2020:

**Grafica N°4** Comparativo Canales de Recepción PQRS – I Semestre de 2020 vs 2019 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

### 6.3 Tipo de Petición Recibidas

De las 1499 peticiones registradas en el SDQS durante el periodo objeto de seguimiento se evidencia que el tipo de petición recibida con mayor frecuencia es la solicitud de acceso a la información con 42,8%, seguido del derecho de petición de interés particular con 24.9%.

A Continuación, se muestra el tipo de peticiones registrada por mes durante el I Semestre 2020:

**Tabla N°4** Tipo de peticiones JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

TIPO DE PETICIONES RECIBIDAS I SEMESTRE 2020 - SDQS							
TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONSULTA	2	4	2	3	3	2	16
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	69	103	65	16	34	80	367
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	29	107	55	43	50	90	374
FELICITACIÓN	1	1	0	0	0	0	2
QUEJA	6	6	3	1	1	6	23
RECLAMO	14	17	4	0	1	3	39
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	88	180	112	67	95	99	641
SOLICITUD DE COPIA	3	1	0	0	0	0	4
SUGERENCIA	4	16	7	3	2	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>216</b>	<b>435</b>	<b>248</b>	<b>133</b>	<b>186</b>	<b>281</b>	<b>1499</b>

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

**Grafica N° 5** Porcentaje Tipo de Peticiones Recibidas PQRS – I Semestre de 2020 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

Realizando un comparativo entre el primer semestre 2020 y el año 2019 se puede evidenciar que existe una disminución de los diferentes tipos de peticiones, lo cual está directamente relacionado con la disminución del número de peticiones registradas.

**Tabla N°5** Variación Tipo de peticiones JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

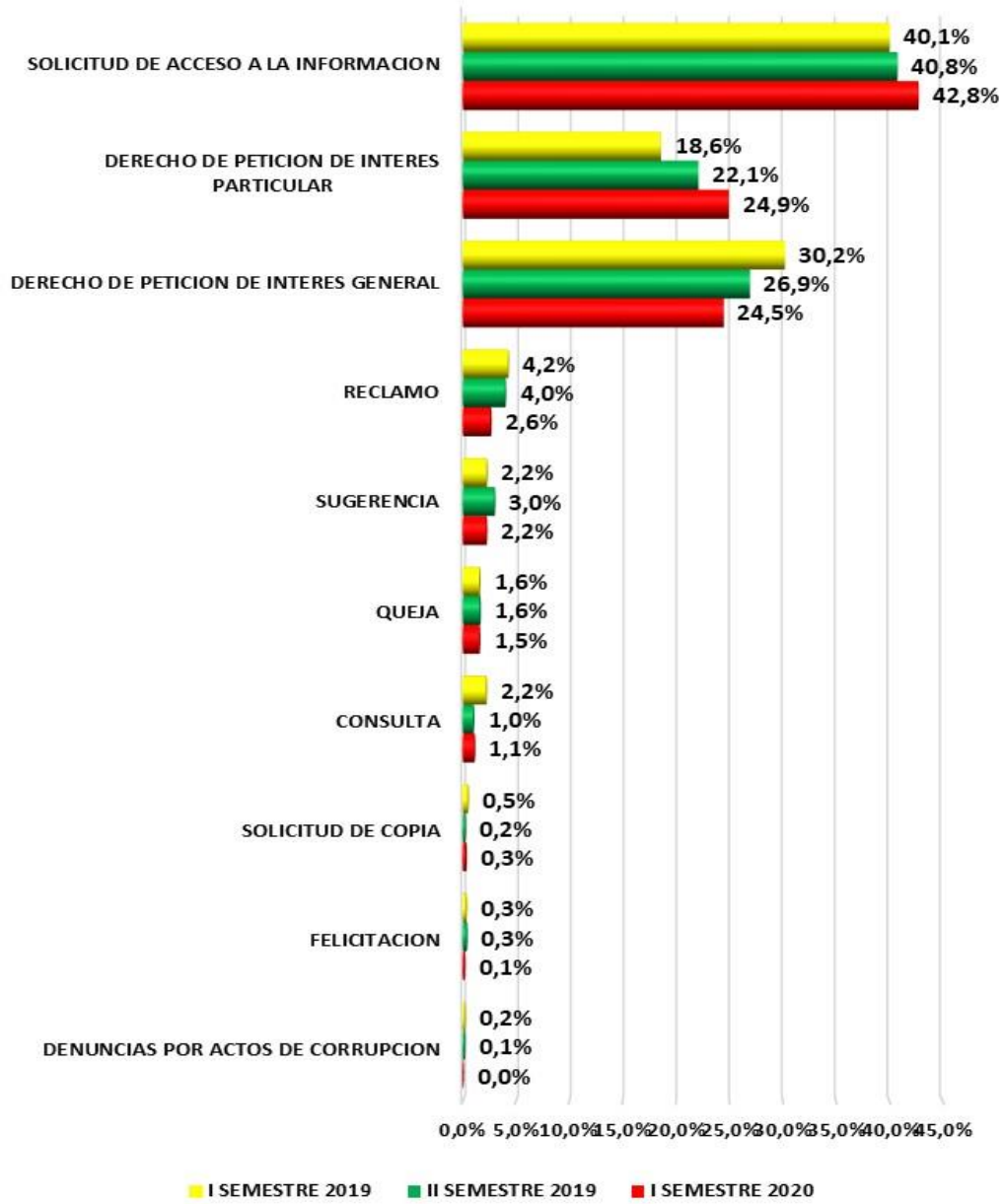
VARIACIÓN TIPO DE PETICIONES PQRS I Y II SEMESTRE 2019 VS I SEMESTRE 2020					
TIPO DE PETICIÓN	I SEMESTRE 2019	II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2020	VARIACIÓN I SEMESTRE 2020 VS I SEMESTRE 2019	VARIACIÓN I SEMESTRE 2020 VS II SEMESTRE 2019
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	3	0	-100%	-100%
FELICITACIÓN	7	7	2	-71%	-71%
SOLICITUD DE COPIA	11	4	4	-64%	0%
CONSULTA	52	20	16	-69%	-20%
QUEJA	37	33	23	-38%	-30%
SUGERENCIA	53	61	33	-38%	-46%
RECLAMO	101	82	39	-61%	-52%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	719	557	367	-49%	-34%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	442	457	374	-15%	-18%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	<b>953</b>	<b>843</b>	<b>641</b>	<b>-33%</b>	<b>-24%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2379</b>	<b>2067</b>	<b>1499</b>	<b>-37%</b>	<b>-27%</b>

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

Sin embargo, al realizar la comparación del porcentaje de participación de los diferentes tipos de peticiones, se puede observar que la solicitud de acceso a la información sigue siendo el tipo de petición más frecuente con un porcentaje de participación de 42,9% para el primer semestre 2020, 40,8% para el segundo semestre 2019 y 40,1% para el primer semestre 2019, lo cual indica una tendencia creciente en la frecuencia del tipo de petición.

En la siguiente grafica se puede evidenciar la tendencia de los diferentes tipos de petición durante el año 2019 y el primer semestre 2020:

**Grafica N°6** Comparativo Tipos de Petición – I Semestre de 2020 vs 2019 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

#### **6.4 Denuncias por Actos de Corrupción:**

En el I Semestre 2020 se trasladaron a la entidad dos Denuncias por Actos de Corrupción, se da respuesta por parte de la entidad al peticionario de acuerdo a los términos legales vigentes. A continuación, se relacionan las peticiones en mención:

- **SDQS 242802020**  
**Fecha de inicio de términos:** 24/02/2020  
**Categoría Subtema:** Talento Humano y Contratación  
**Fecha de finalización:** 4/03/2020  
**Gestión:** Oportuna
  
- **SDQS 258372020**  
**Fecha de inicio de términos:** 18/02/2020  
**Categoría Subtema:** Talento Humano y Contratación  
**Fecha de finalización:** 28/02/2020  
**Gestión:** Oportuna

De acuerdo con lo establecido en el Procedimiento “*DOC.PR.09 Atención a Requerimientos*” no se evidencia por parte de la OCI la asignación de las Denuncias por presuntos Actos de corrupción al Grupo de Control Interno Disciplinario. Por tal razón la OCI solicitó a Secretaria General y de Control Disciplinario Interno se informe si estas denuncias fueron enviadas al proceso de Control Disciplinario Interno para que se proceda de conformidad con lo definido en el Procedimiento “*CDI.PR.01 Disciplinario Ordinario*”.

#### **6.5 Subtemas más reiterados**

De acuerdo a los lineamientos de la “*Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá*” para determinar los subtemas más reiterados que recibe la entidad se tienen en cuenta aquellas peticiones con respuesta definitiva; encontrando que la categoría de subtemas más frecuente es Arborización y Jardinería Urbana, seguida de Educación y Formación.

A continuación, se relacionan las Categorías de Subtemas con respuesta definitiva en el primer semestre 2020:

**Grafica N°7** Categorías Subtemas PQRS – I Semestre de 2020 vs 2019 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

## 6.6 Veeduría

Para el periodo objeto de seguimiento se dio respuesta dentro de los términos de la ley a dos peticiones de solicitud de acceso a la información con subtemas de Veedurías Ciudadanas las cuales se describen a continuación:

**Tabla N°6** Peticiones Veedurías Ciudadanas JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

PETICIONES VEEDURÍAS CIUDADANAS			
NUMERO DE PETICIÓN	CANAL RECEPCIÓN	TIPO DE PETICIÓN	TIPO DE GESTIÓN
670792020	E-MAIL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	GESTIÓN OPORTUNA
715442020	E-MAIL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	GESTIÓN OPORTUNA

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

### 6.7 Peticiones trasladadas por no competencia

En el I Semestre 2020 la entidad ha trasladado un total de 345 peticiones por no competencia, la entidad a la que más se trasladan peticiones es la Secretaria de Ambiente con un 60%, seguido de UAESP con el 23.8%.

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

**Grafica N°8** Peticiones trasladadas – I Semestre de 2020 vs 2019 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

### 6.8 Peticiones Cerradas en el Periodo

En el I semestre 2020 se cerraron un total de 1356 peticiones con respuesta definitiva, a continuación, se relaciona el número de peticiones cerradas por dependencia de acuerdo a lo registrado en el SDQS:



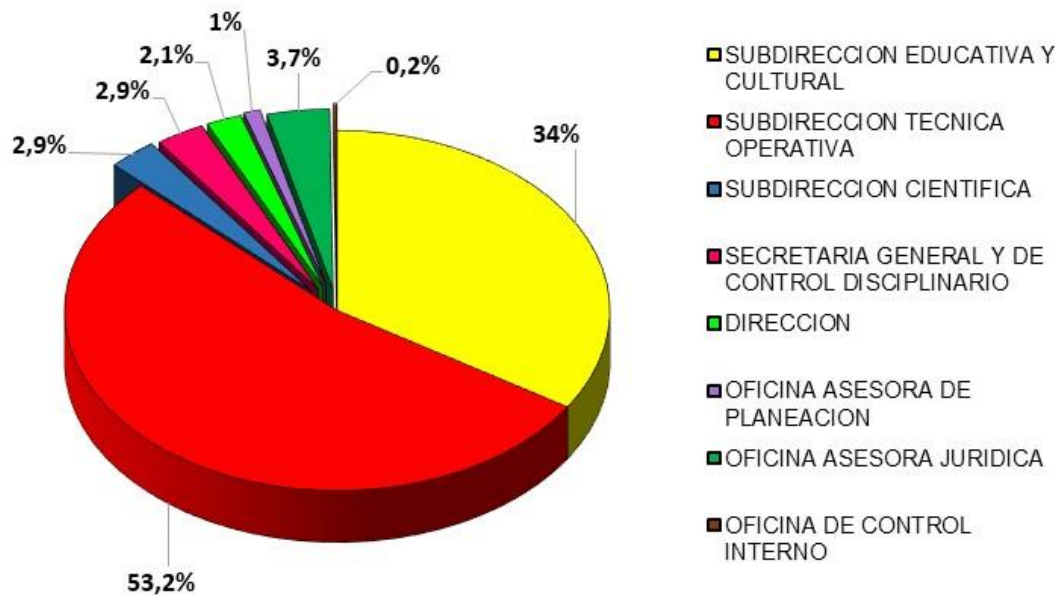
**Tabla N°7** Peticiones con Respuesta definitiva JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

NUMERO DE PETICIONES CON RESPUESTA DEFINITIVA I SEMESTRE 2020 - SDQS							
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	3	22	72	10	27	11	145
AGENDA CULTURAL	34	37	29	10	15	13	138
ARBOLADO JOVEN Y JARDINERÍA	57	110	95	13	13	45	333
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	1	0	0	0	1	2
DIRECCIÓN	5	10	2	0	5	7	29
EDUCACIÓN AMBIENTAL	0	0	0	0	0	6	6
EDUCACIÓN CUENCAS	0	0	0	0	0	4	4
ESPACIOS VISITAS	9	0	0	0	0	13	22
INTERPRETACIÓN	2	42	42	0	0	0	86
MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO	25	60	52	7	16	32	192
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	6	5	0	0	1	14
OFICINA ASESORA JURÍDICA	8	4	5	19	7	7	50
OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA	5	22	15	4	24	8	78
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	1	2	0	0	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1	0	0	0	2
SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	7	15	8	2	4	1	37
SERVICIO SOCIAL AMBIENTAL	0	0	0	0	0	16	16
SISTEMA DEL ARBOLADO SIGAU	0	0	0	16	9	2	27
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	5	10	11	5	1	7	39
SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL	20	22	0	0	0	0	42
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	4	7	27	12	14	27	91
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>369</b>	<b>365</b>	<b>100</b>	<b>135</b>	<b>201</b>	<b>1356</b>

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

De acuerdo a la dependencia registrada en SDQS se puede evidenciar que la Subdirección Técnica Operativa y la Subdirección Educativa y Cultural son las áreas de la entidad con mayor número de peticiones con respuesta definitiva en el SDQS con una participación de 53,2% y 34% respectivamente.

**Grafica N°9** Peticiones con Respuesta Definitiva por Dependencia – I Semestre de 2020 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

### 6.9 Tiempo Promedio de Respuesta de Peticiones

De acuerdo con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015: “...Artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones...” y lo dispuesto en el Decreto 491 de 2020 “Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones...” el **TIEMPO PROMEDIO** de respuesta de las peticiones de la entidad de acuerdo con su tipología se encuentra cumpliendo con la normatividad mencionada.

**Tabla N°8** Tiempo Promedio de Respuesta de Peticiones JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

TIPO DE PETICIÓN	PROMEDIO DÍAS DE GESTIÓN	TIEMPO LEY 1755 de 2015	TIEMPO DECRETO 491 DE 2020
CONSULTA	17,1	30	35
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	15	30
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10,5	15	30
FELICITACIÓN	9,7	15	30
QUEJA	11,7	15	30
RECLAMO	8,9	15	30
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	7,4	10	20
SOLICITUD DE COPIA	6,8	10	20
SUGERENCIA	12,2	15	30

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

A continuación, se relaciona el TIEMPO PROMEDIO de días de gestión por dependencias y tipo de petición:

**Tabla N°9** Tiempo Promedio de Respuesta PQRS por Dependencia JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

DEPENDENCIA	CONSULTA	D. POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P DE INTERÉS GENERAL	D.P DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	S. ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	7,0		15,3	14,7				11,4		21,0
AGENDA CULTURAL			1,0	3,4			1,3	2,6		7,3
ARBOLADO JOVEN Y JARDINERÍA	24,5		10,4	12,7		8,5	10,2	7,5		17,2
DEFENSOR DEL CIUDADANO			15,0				1,0			
DIRECCIÓN		8,5	24,5	19,2	12,0	12,6	13,0	15,5		27,0
EDUCACIÓN AMBIENTAL				16,0				12,2		
EDUCACIÓN CUENCAS				16,0				11,5		27,0

DEPENDENCIA	CONSULTA	D. POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P DE INTERÉS GENERAL	D.P DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	S. ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
ESPACIOS VISITAS				1,7				4,1		
INTERPRETACIÓN			13,5	14,0	11,0		15,5	8,2		13,3
MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO	2,0		3,8	5,8	6,0	3,0	6,9	8,2		
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	12,5			18,7			12,5	6,0		10,6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	30,0		1,0	7,9				7,6	7,6	
OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA	13,3		7,2	11,4				7,4		11,8
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			14,0	12,0						
OFICINA DE CONTROL INTERNO			13,0	10,0						
SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO			15,0	13,3		14,0	9,8	8,7		7,8
SERVICIO SOCIAL AMBIENTAL				18,0				4,4		
SISTEMA DEL ARBOLADO SIGAU	3,0		13,0	8,0				4,9		
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	8,3			8,3				7,3		8,0
SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL			2,3	2,6			2,0	1,7	3,0	1,0
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	14,0		12,4	15,9			10,0	13,3		10,0
TIEMPO PROMEDIO	17,1	8,5	8,0	10,5	9,7	11,7	8,9	7,4	6,8	12,2

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

Se realizó revisión de la base de datos generada por el SDQS en la que se identifica gestión extemporánea de algunas de las respuestas emitidas por la entidad.

A continuación, se relaciona el número de peticiones y el tipo de Gestión dado por la entidad.

**Tabla N°10** Gestión de peticiones JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

GESTIÓN DE PETICIONES CON RESPUESTA DEFINITIVA I SEMESTRE 2020 SDQS				
TIPO DE PETICIÓN	GESTIÓN OPORTUNA	GESTIÓN OPORTUNA: CARGUE EXTEMPORÁNEO DE SOPORTE RESPUESTA SDQS	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	614	3	7	624
CONSULTA	32	0	0	32
QUEJA	12	0	2	14
RECLAMO	36	0	1	37
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	589	3	7	599
SUGERENCIAS	37	0	2	39
SOLICITUD DE COPIA	6	0	0	6
FELICITACIONES	3	0	0	3
DENUNCIAS POR ACTO DE CORRUPCIÓN	2	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>1331</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>1356</b>

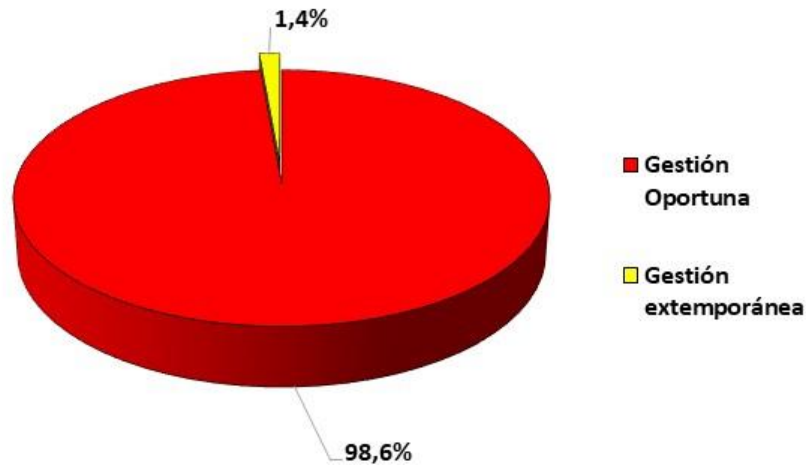
Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

La Entidad dio respuesta oportuna a 1337 peticiones lo que corresponde al 98,6% de las peticiones tramitadas en el I semestre de 2020.

Se identifica por parte de la OCI que la entidad dio respuesta extemporánea a diecinueve (19) peticiones de acuerdo a lo estipulado en la ley 1755 de 2015 y Decreto 491 de 2020 según aplique.

Así mismo, se evidenció que seis (6) de las peticiones que el sistema registra como gestión extemporánea la entidad emite respuesta en los términos establecidos, sin embargo, realiza el cargue del soporte y finalización de la petición en el SDQS fuera de los tiempos establecidos normativamente, lo cual afecta las estadísticas y tiempos de respuesta de la entidad teniendo en cuenta que el SDQS es la fuente de información para generación de informes lo que por ende afecta la imagen institucional.

**Grafica N°10** Porcentaje de Gestión de peticiones – I Semestre de 2020 vs 2019 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

Se realiza relación de peticiones con Gestión Extemporánea:

**Tabla N°11** Peticiones Extemporáneas JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	FECHA INICIO TÉRMINOS	FECHA FINALIZACIÓN	DÍAS DE GESTIÓN	NORMATIVIDAD APLICABLE
DERECHO DE PETICIÓN	2894782019	MANEJO SILVICULTURAL ARBOLADO ANTIGUO	6/12/2019	2/01/2020	18	Ley 1755 de 2015
	140022020	INTERPRETACIÓN	30/01/2020	20/02/2020	16	Ley 1755 de 2015
	165992020	INTERPRETACIÓN	3/02/2020	24/02/2020	16	Ley 1755 de 2015
	177242020	INTERPRETACIÓN	4/02/2020	25/02/2020	16	Ley 1755 de 2015
	646602020	ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	1/04/2020	21/05/2020	34	Decreto 491 de 2020

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	FECHA INICIO TÉRMINOS	FECHA FINALIZACIÓN	DÍAS DE GESTIÓN	NORMATIVIDAD APLICABLE
	690272020	DIRECCIÓN	7/04/2020	27/05/2020	33	Decreto 491 de 2020
	722412020	ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	13/04/2020	27/05/2020	31	Decreto 491 de 2020
QUEJA	74722020	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	16/01/2020	6/02/2020	16	Ley 1755 de 2015
	74742020	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	16/01/2020	6/02/2020	16	Ley 1755 de 2015
RECLAMO	173652020	INTERPRETACIÓN	4/02/2020	27/02/2020	18	Ley 1755 de 2015
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	21642020	INTERPRETACIÓN	8/01/2020	22/01/2020	11	Ley 1755 de 2015
	670532020	ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	3/04/2020	7/05/2020	22	Decreto 491 de 2020
	765212020	ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	16/04/2020	20/05/2020	24	Decreto 491 de 2020
	765372020	ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	16/04/2020	20/05/2020	24	Decreto 491 de 2020
	816252020	OFICINA ASESORA JURÍDICA	21/04/2020	20/05/2020	21	Decreto 491 de 2020
	816712020	ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	21/04/2020	21/05/2020	22	Decreto 491 de 2020
	1050112020	ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	14/05/2020	16/06/2020	22	Decreto 491 de 2020
SUGERENCIA	105282020	INTERPRETACIÓN	21/01/2020	11/02/2020	16	Ley 1755 de 2015
	247912020	ARBOLADO JOVEN Y JARDINERÍA	14/02/2020	7/04/2020	37	Decreto 491 de 2020

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

**Tabla N°12** Peticiones Cargue de soportes Extemporáneas JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

NUMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	Fecha inicio términos	Fecha FINALIZACIÓN	DÍAS DE GESTIÓN	OBSERVACIONES OCI
<b>DERECHO DE PETICIÓN</b>					
182292020	INTERPRETACIÓN	5/02/2020	26/02/2020	16	Se realizo visita 14/02/2020 dentro de los tiempos normativos. Sin embargo, se evidencia respuesta en el SDQS fuera del tiempo normativo.
810982020	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	23/04/2020	9/06/2020	32	Se evidencia cargue de EE1626 del 27/05/2020 respuesta dentro de los tiempos normativos. Sin embargo, se evidencia respuesta en el SDQS fuera del tiempo normativo.
2902062019	ARBOLADO JOVEN Y JARDINERÍA	10/12/2019	2/01/2020	16	Se evidencia CORDIS EE5875 del 27/12/2019 dentro del tiempo establecido normativamente, Sin embargo, se evidencia respuesta en el SDQS fuera del tiempo normativo.
<b>SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					
33442020	OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA	9/01/2020	28/01/2020	14	se realiza respuesta por correo electrónico 22/01/2020. Aunque es extemporáneo en SDQS esto se debe a las dificultades de acceso presentados con la plataforma SDQS
40412020	OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA	10/01/2020	28/01/2020	13	Se dio respuesta por correo electrónico del 21/01/2020. Aunque es extemporáneo en SDQS esto se debe a las dificultades de acceso presentados con la plataforma SDQS



54202020 OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA 13/01/2020 28/01/2020 12

Se dio respuesta con oficio 2020EE291, Aunque es extemporáneo en SDQS esto se debe a las dificultades de acceso presentados con la plataforma SDQS

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

### 6.10 Sistemas Propios

La entidad cuenta con el Aplicativo CORDIS con el cual se recibe la correspondencia tanto interna como externa. Ahora bien, con el propósito de verificar el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral 3 la OCI realiza tabulación estadística de las cifras de PQRS de primer semestre evidenciando que:

Para el I semestre de 2020 se recibieron un total de 174 peticiones clasificadas como Derechos de petición, felicitaciones, queja, reclamo, solicitud de información y sugerencias las cuales se deben registrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS) de conformidad con los lineamientos distritales.

En la siguiente tabla se relacionan el número de peticiones recibidas por este medio por tipo de petición y mes:

**Tabla N°13** Peticiones Recibidas JBB-JCM I Semestre 2020 CORDIS

PETICIONES RECIBIDAS APLICATIVO CORDIS I SEMESTRE 2020 -JBB							
TIPO DOCUMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	24	32	20	5	6	11	98
FELICITACIONES	10	2	0	0	0	0	12
QUEJA	3	6	0	0	0	0	9
RECLAMO	4	0	0	0	0	0	4
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	9	0	0	5	16	16	46
SUGERENCIA	4	1	0	0	0	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>41</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>174</b>

Fuente: Elaboración propia OCI- Base de datos de enero a junio de 2020 Aplicativo CORDIS

La OCI realizó revisión de registro de las peticiones recibidas por el aplicativo CORDIS en el SDQS mediante el número de radicado de entrada, encontrando que de las 174 peticiones recibidas se registraron únicamente 39, lo que indica que la entidad no registra en SDQS el total de peticiones recibidas por este medio o que no realiza el registro del número de radicado de entrada lo cual imposibilita evidenciar la trazabilidad de la petición.

Esta situación se considera grave en la medida que las cifras reportadas por la Alcaldía Mayor en su aplicativo “Bogotá Te Escucha” Vs. los registros internos de la entidad, no guardan la debida confiabilidad y trazabilidad, generando incertidumbre respecto de las cifras y la gestión de más de ciento treinta radicados allegados a la entidad.

Es de precisar que, esta situación se considera de manera recurrente y no se observa que la entidad haya tomado las medidas necesarias para solventar y contrarrestar esta situación que pone en riesgo al Jardín Botánico por efectos de incumplimientos normativos y de imagen institucional.

Por ende, se reitera la necesidad de actualizar el sistema de correspondencia con una interfase al sistema “Bogotá Te Escucha” de la Alcaldía Mayor de tal forma que la entidad cuente con una interoperabilidad entre los sistemas de la Alcaldía Mayor y el aplicativo de correspondencia interna.

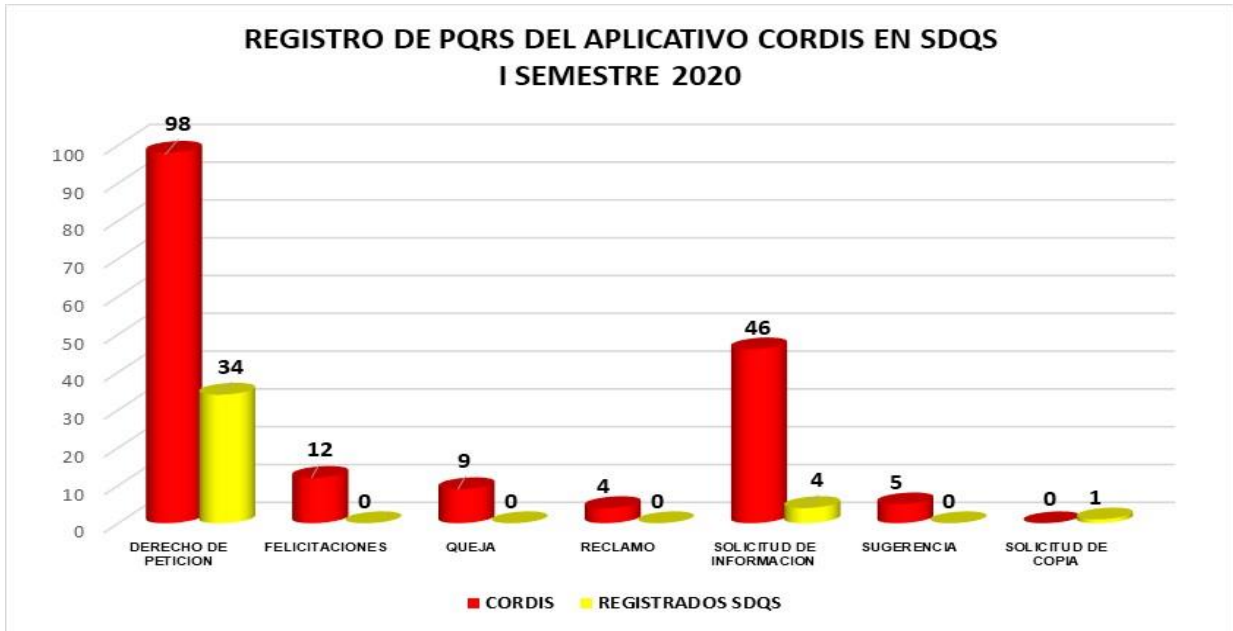
A continuación, se detalla el tipo de petición y mes de registro de las peticiones recibidas por CORDIS en SDQS.

**Tabla N°14** Peticiones CORDIS Registradas SDQS- JBB-JCM I Semestre 2020

REGISTRO DE PETICIONES CORDIS EN SDQS- NUMERO DE RADICADO DE ENTRADA I SEMESTRE 2020					
TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	JUNIO	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN	6	17	6	5	34
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	3	0	0	4
SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>39</b>

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones I y II trimestre 2020 SDQS

**Grafica N°11** Comparativo Peticiones recibidas CORDIS Vs Registradas en SDQS – I Semestre de 2020 vs 2019 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- CORDIS -SDQS I Semestre 2020

Ante las cifras anteriores, la OCI evidencia debilidades en la clasificación de las peticiones en el aplicativo CORDIS. Lo cual imposibilita la trazabilidad de dichas peticiones y son un factor que contribuye a que se materialice el riesgo de no registro en el SDQS.

Se evidencian peticiones de Solicitud de Copia clasificado como Derecho de petición como se observa a continuación:

MES	CORDIS	FEC_RADI	FEC_RECIE	TIPO DOCUMENTO	TIPOLOGIA(SUBT)	ASUNTO
ENERO	2020ER108 O-1	8/01/2020		DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SOLICITUD COPIA EN MEDIO FISICO Y/O MAGNETICO DE LOS CONTRATOS 023 DE 2012 Y 563 DE 2013 Y SUS INFORMES FINALES CON PRODUCTOS Y ANEXOS RESPECTIVOS

Fuente: Elaboración propia OCI- Base de datos de enero a junio de 2020 Aplicativo CORDIS

Así mismo, se evidencian Solicitudes de Información Clasificadas como Tipo de Documento- Remisión de información como se puede observar a continuación:

MES	CORDIS	FEC_RADI	FEC_RECIB	TIPO DOCUMENTO	GIA(SUBTIPO DO	ASUNTO
ENERO	2020ER111 O-1	8/01/2020	12/02/2020	REMISION INFORMACION	REMISION INFORMACION	SOLICITUD DE INFORMACION TALA Y TRASLADAS EFECTUADAS EN EL PARQUE VECINAL EL JAPON
ENERO	2020ER129 O-1	9/01/2020	21/01/2020	REMISION INFORMACION	REMISION INFORMACION	SOLICITUD DE INFORMACION FRENTE A LA URBANIZACION PORTAL DEL NORTE DE LA LOCALIDAD DE USAQUEN
ENERO	2020ER134 O-1	9/01/2020	21/01/2020	REMISION INFORMACION	REMISION INFORMACION	REITERACION DE SOLICITUD DE INFORMACION
ENERO	2020ER214 O-1	14/01/2020	17/01/2020	REMISION INFORMACION	REMISION INFORMACION	SOLICITUD DE INFORMACION CAMPAÑA PARA PLANTAR ARBOLES

Fuente: Elaboración propia OCI- Base de datos de enero a junio de 2020 Aplicativo CORDIS

## 7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

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

- Se evidencia una variación en los datos de los reportes generados de manera mensual, trimestral y semestral, por lo tanto, es importante revisar con el administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS la causa de la variación de esta información y se realicen los ajustes de criterio necesarios para su trazabilidad.
- Se recomienda para la elaboración del informe mensual y trimestral seguir los lineamientos de la **“Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas”** de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Se reitera que el total de peticiones que ingresan a la entidad por el aplicativo CORDIS no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS incumpliendo lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 3, por lo cual la OCI recomienda establecer puntos de control que permitan garantizar el ingreso de la totalidad de peticiones recibida por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

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

- De las 1356 peticiones tramitadas por la entidad en el periodo, se dio respuesta con gestión oportuna a 1337 peticiones lo que corresponde al 98,6%.
- Se recomienda dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente al total de peticiones evitando el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015:

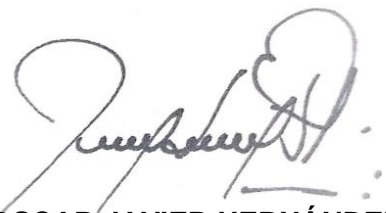
*... “Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.*

- Se evidencia que algunas de las peticiones que el sistema registra como gestión extemporánea la entidad emite respuesta en los términos establecidos, sin embargo, realiza el cargue del soporte y finalización de la petición en el SDQS fuera de los tiempos establecidos normativamente, lo cual afecta las estadísticas y tiempos de respuesta de la entidad. Se recomienda establecer controles que mitiguen el riesgo del registro extemporáneo en el SDQS.
- Se evidencia debilidades en la clasificación de las peticiones en el aplicativo CORDIS, por lo cual se recomienda la capacitación continua de los colaboradores encargados del recibo de la correspondencia.
- Conforme los resultados de atención a las PQRS allegadas a la entidad, se sugiere incluir en el Plan Institucional de Capacitación – PIC actividades de aprendizaje y reinducción en el tema, con el fin de fortalecer las competencias necesarias para los procesos de atención al ciudadano.

## 8. CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre el Jardín Botánico de Bogotá – José Celestino Mutis recibió un total de 1499 radicaciones de acuerdo a la base generada por el Sistema SDQS - “Bogotá Te Escucha”.
- El canal por el cual se interponen un mayor número de PQRS es el correo electrónico con un porcentaje de participación del 74,5%. Para el primer semestre de 2020, se evidencia que desde el año 2019 este canal es el más usado por la ciudadanía y demás parte interesadas para interponer peticiones ante la entidad.

- La solicitud de acceso a la información continúa siendo la petición más recibida por la entidad con un porcentaje de participación del 42,8%. No obstante, no se evidencian Solicitudes de Información negadas por parte de la Entidad de acuerdo con los registros aportados por la Secretaría General del JBB.
- Las categorías de subtemas más frecuentes son “Arborización”, “Jardinería Urbana” y “Educación y formación”.
- El tiempo promedio para la respuesta de las peticiones se encuentra dentro de los términos establecidos por Ley 1755 de 2015 Artículo 14 y Decreto 491 de 2020 Artículo 5. Sin embargo, no todas las peticiones se encuentran con respuestas dentro de los términos de ley.
- La entidad cumpliendo su función de seguimiento al tratamiento de las peticiones interpuestas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS ante la Secretaría General y a las demás Entidades Distritales, publica oportunamente los informes mensuales y trimestrales a través de la página web de la Entidad, los cuales se pueden consultar en la siguiente dirección <http://jbb.gov.co/index.php/instruccion/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos>
- 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 internas recibidas en ventanilla y correos electrónicos entre otros medios, sea cargada al aplicativo SDQS – Bogotá Te Escucha. Lo anterior, debilita los procesos de seguimiento al generar incertidumbre frente a los riesgos de imagen institución y de incumplimiento por posible violación al derecho de petición en los términos establecidos en la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015.



**OSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Sandra Martínez – Profesional Apoyo OCI