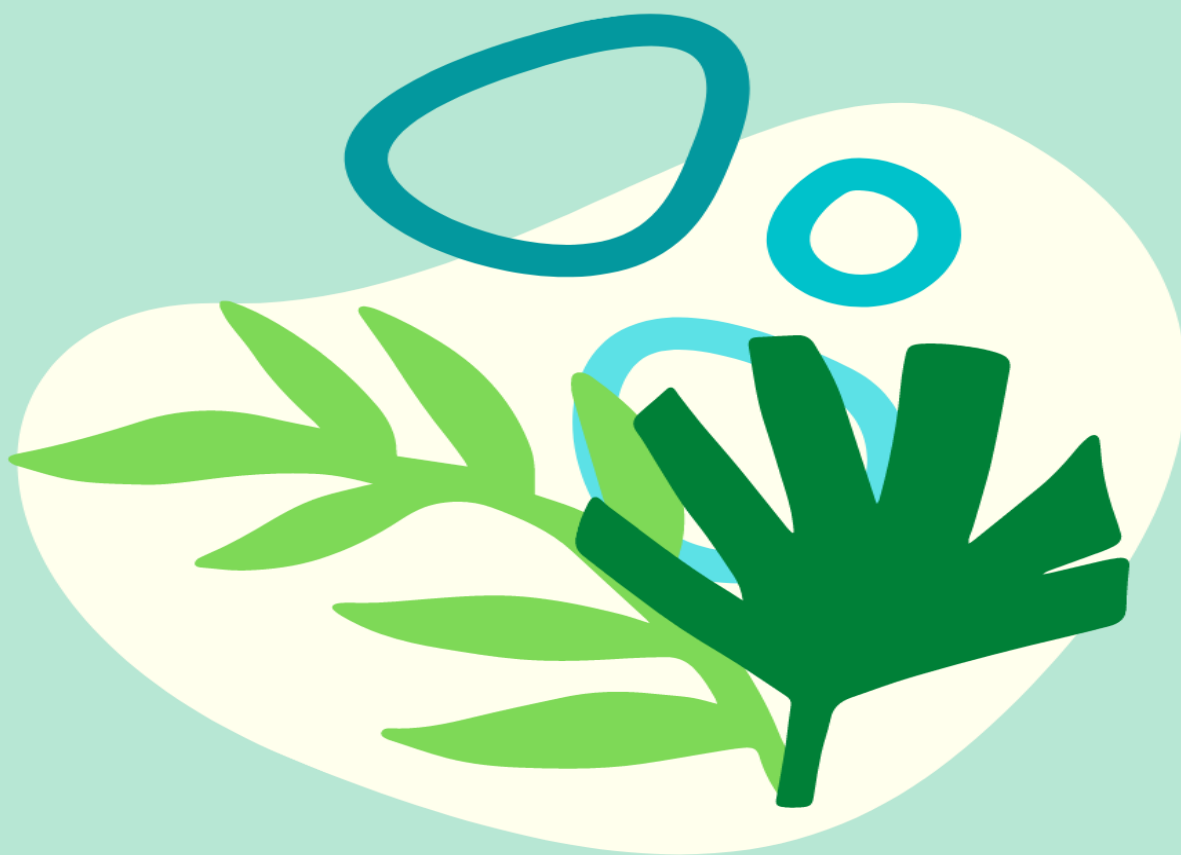


JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS

Oficina de Control Interno



**INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE 2020**

ENERO 2021

TABLA DE CONTENIDO

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) SEGUNDO 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 JBB-JCM I Semestre 2020 recibidas y registradas en SDQS.....	4
6.2 Canales de Interacción:	4
6.3 Tipo de Petición Recibidas	6
6.4 Denuncias por Actos de Corrupción:.....	7
6.5 Peticiones Cerradas en el Periodo	8
6.6 Tiempo Promedio de Respuesta de Peticiones	11
6.7 Sistemas Propios	17
7. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.....	19
8. CONCLUSIONES.....	20

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) SEGUNDO 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 (PQRSD) que interpone la ciudadanía y demás partes Interesadas a la entidad, correspondiente al periodo comprendido entre 01 de Julio al 31 de diciembre 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 segundo 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 mensual (julio – diciembre) 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 julio a diciembre 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 recibidas y registradas en SDQS

Durante el segundo semestre de 2020 la entidad ha recibido un total de 2959 PQRSD de acuerdo a lo evidenciado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, para la obtención del dato se tuvo en cuenta tanto las peticiones registradas como recibidas, lo anterior, teniendo en cuenta que a estos dos tipos de ingreso deben ser gestionados por 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 – II Semestre de 2020 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II Semestre 2020 SDQS

6.2 Canales de Interacción:

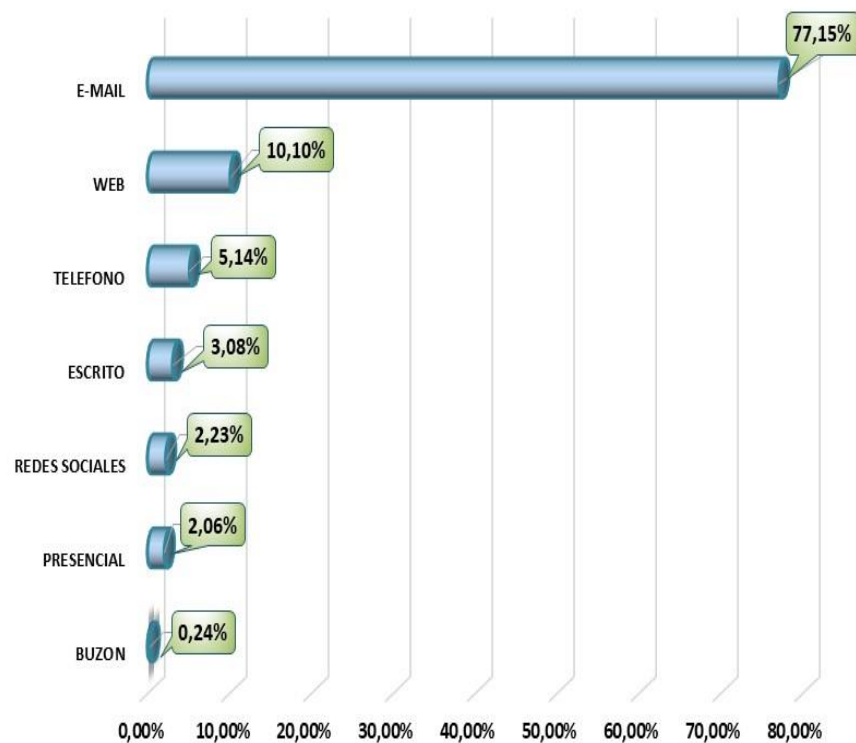
De acuerdo con la información registrada en SDQS con un total de 2959 peticiones para el II Semestre 2020, el canal más utilizado por los usuarios para presentar las PQRSD ante la entidad continua siendo el correo electrónico, siendo su participación del 77,17%. Así mismo, los canales menos utilizados son buzón de sugerencias con 0,24% y el canal presencial con 2,06%.

Tabla N° 1 Canales de recepción de peticiones JBB-JCM II Semestre 2020 SDQS

CANAL DE RECEPCIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
BUZÓN					1	6	7
PRESENCIAL	9	5	14	13	14	6	61
REDES SOCIALES		2		52	3	9	66
ESCRITO	14	10	13	13	16	25	91
TELÉFONO	24	15	28	36	36	13	152
WEB	53	47	59	37	46	57	299
E-MAIL	301	438	381	388	294	481	2283
TOTAL	401	517	495	539	410	597	2959

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

Grafica N° 2 Porcentaje Canales de Recepción – II Semestre de 2020 vs 2019 JBB-JCM



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

6.3 Tipo de Petición Recibidas

De las 2959 peticiones registradas y recibidas 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 46,91%, seguido del derecho de petición de interés particular con 24%.

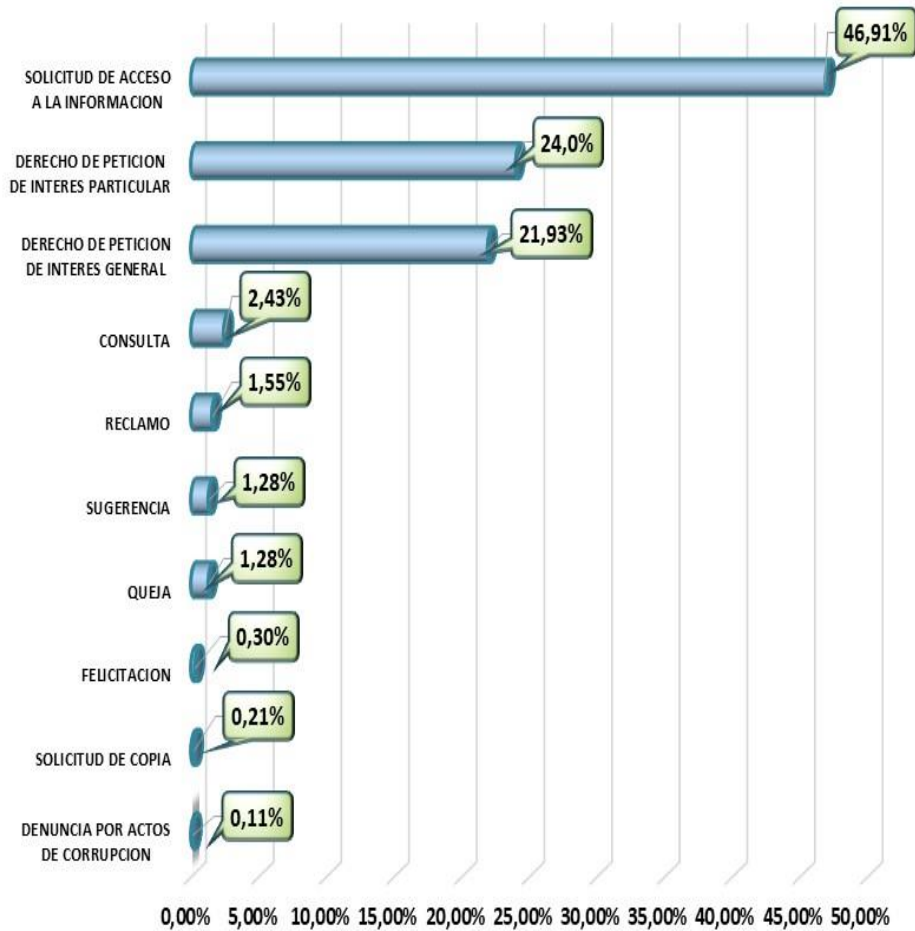
A Continuación, se muestra el tipo de peticiones registrada por mes durante el II Semestre 2020:

Tabla N° 2 Tipo de peticiones JBB-JCM II Semestre 2020 SDQS

TIPO DE PETICIÓN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CONSULTA	6	6	15	22	17	6	72
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	2					3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	141	92	127	121	102	66	649
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	105	100	96	117	158	134	710
FELICITACIÓN		1	1	2	2	3	9
QUEJA	6	4	7	4	3	14	38
RECLAMO	2	1	9	4	5	25	46
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	126	304	233	263	121	341	1388
SOLICITUD DE COPIA	2	1			2	1	6
SUGERENCIA	12	6	7	6		7	38
TOTAL	401	517	495	539	410	597	2959

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

Grafica N° 3 Porcentaje Tipo de Peticiones Recibidas PQRS – II Semestre de 2020 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

6.4 Denuncias por Actos de Corrupción:

En el Segundo Semestre 2020 se recibieron en la entidad tres (3) Denuncias por presuntos Actos de Corrupción. A continuación, se relacionan las peticiones en mención:

Tabla N° 3 Denuncias por presuntos actos de Corrupción JBB-JCM II Semestre 2020 SDQS

NUMERO DE PETICIÓN	OBSERVACIÓN
1911702020	Se realizo asignación de la petición a la Subdirección Técnica Operativa, teniendo en cuenta que trata de un presunto daño al árbol que se encuentra frente a la Dirección ubicado en la Cra. 5 No 113-32, en tal razón, no corresponde a un acto de corrupción.
2170382020	Se actualiza petición por su contenido toda vez que corresponde a un derecho de petición de interés general
2209032020	Se da respuesta en términos de ley.

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

6.5 Peticiones Cerradas en el Periodo

En el segundo semestre 2020 se cerraron un total de 2592 peticiones con respuesta definitiva, de las cuales 2403 corresponden a peticiones de julio a diciembre de 2020 y 191 del primer semestre de 2020 a continuación, se relaciona el número de peticiones cerradas por tipo de petición de acuerdo a lo registrado en el SDQS:

Tabla N° 4 Peticiones con Respuesta definitiva JBB-JCM II Semestre 2020 SDQS

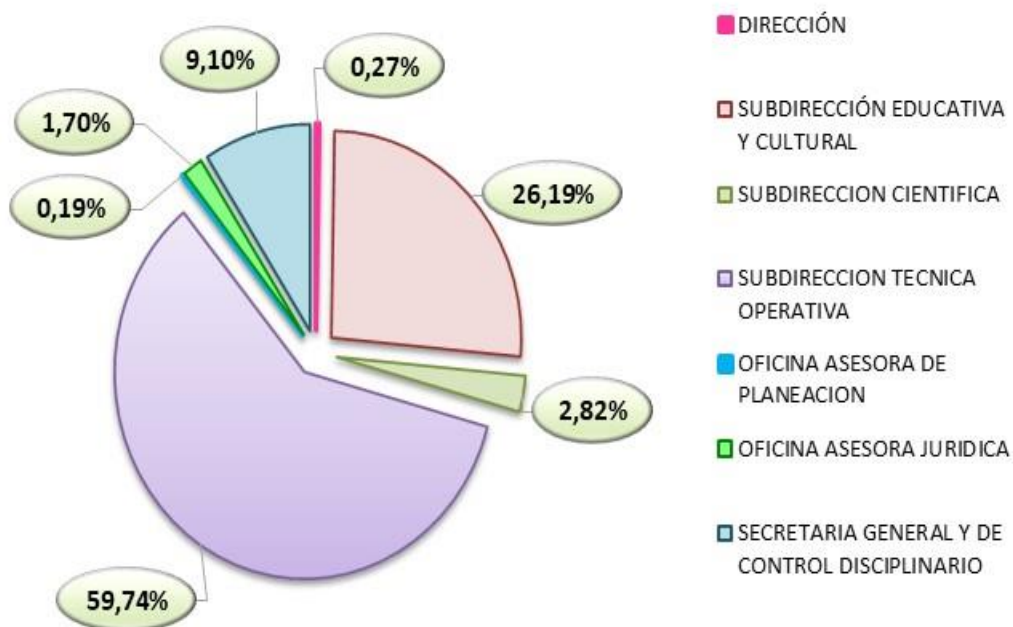
TIPO DE PETICIÓN	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL
CONSULTA	61	6	67
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	2	5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	423	60	483
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	518	67	585
FELICITACIÓN	9	1	10
QUEJA	20	7	27
RECLAMO	22	1	23
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1309	45	1354

TIPO DE PETICIÓN	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL
SOLICITUD DE COPIA	6		6
SUGERENCIA	31	2	33
TOTAL	2402	191	2593

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

A continuación, se relaciona el porcentaje de participación de las dependencias con respecto a las peticiones con respuesta definitiva del periodo:

Grafica N° 4 Peticiones con Respuesta Definitiva por Dependencia – II Semestre de 2020 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 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 59,74% y 26,19% respectivamente.

A continuación, se puede evidenciar la participación de cada una de las dependencias parametrizadas en el SDQS:

Tabla N° 5 Participación por dependencias con Respuesta definitiva JBB-JCM II Semestre 2020 SDQS

DEPENDENCIA	NUMERO DE PETICIONES	% PARTICIPACIÓN
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA	49	1,89%
AGENDA CULTURAL	45	1,74%
AGRICULTURA URBANA	454	17,51%
ARBOLADO ADULTO	365	14,08%
COBERTURAS VEGETALES	494	19,05%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	13	0,50%
DIRECCIÓN	7	0,27%
EDUCACIÓN AMBIENTAL	66	2,55%
EDUCACIÓN CUENCAS	15	0,58%
ESPACIOS VISITAS	386	14,89%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	0,19%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	44	1,70%
OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA	12	0,46%
SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	236	9,10%
SERVICIO SOCIAL AMBIENTAL	105	4,05%
SISTEMA DEL ARBOLADO SIGAU	94	3,63%
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	73	2,82%
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	130	5,01%
TOTAL	2593	100,00%

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

6.6 Tiempo Promedio de Respuesta de Peticiones

En concordancia con los términos establecidos 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° 6 Tiempo Promedio de Respuesta de Peticiones JBB-JCM II Semestre 2020 SDQS

TIPO DE PETICIÓN	DÍAS PROMEDIO	TIEMPO DECRETO 491 DE 2020
CONSULTA	14,59	35
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	16,90	30
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	14,10	30
FELICITACIÓN	11,10	30
QUEJA	11,96	30
RECLAMO	10,13	30
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	7,28	20
SOLICITUD DE COPIA	10,33	20
SUGERENCIA	15,45	30

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

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

Tabla N° 7 Tiempo Promedio de Respuesta PQRS por Dependencia JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

DEPENDENCIA	CONSULTA	D. ACTOS DE CORRUPCIÓN	DP DE INTERÉS GENERAL	DP DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	S. ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA		16,00	7,5	4,00	3,5	1,00	2,00	3,50		3,00
AGENDA CULTURAL	2,00			16,00		5,00	2,00	2,18		2,00
AGRICULTURA URBANA	6,67		7,24	4,37	1,00	4,00	4,00	7,92		19,25

DEPENDENCIA	CONSULTA	D. ACTOS DE CORRUPCIÓN	DP DE INTERÉS GENERAL	DP DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	S. ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
ARBOLADO ADULTO	9,71	23,00	14,66	14,96	14,50	13,11	13,00	6,18		19,33
COBERTURAS VEGETALES	26,86		21,41	21,49	24,00	26,00	24,00	11,40	9,00	22,60
DEFENSOR DEL CIUDADANO			9,00	9,50		3,86	8,00			
DIRECCIÓN			8,00	18,00				1,50		
EDUCACIÓN AMBIENTAL	14,50		4,33	17,43			1,00	6,46		18,00
EDUCACIÓN CUENCAS			14,00	1,00				4,36		1,00
ESPACIOS VISITAS	1,17		1,67	1,63		2,00	1,86	1,15		5,00
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN		28,00		30,00				12,00		
OFICINA ASESORA JURÍDICA		18,00	26,00	12,15			1,0	12,00	13,00	
OFICINA DE ARBORIZACIÓN URBANA			23,50	14,50	19,00			15,60		
SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	14,33	24,00	24,67	23,78		28,67	28,0	12,93	18,0	26,5
SERVICIO SOCIAL AMBIENTAL	6,25		4,00	7,06				4,49	1,0	1,5
SISTEMA DEL ARBOLADO SIGAU	34,00		28,20	24,72			26,0	17,76		
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	11,00		6,00	14,33				8,34		9,0
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	24,00		27,11	26,96				12,81	8,0	25,0

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

Por otro lado, se identificó un total de cuarenta y un (41) respuestas de peticiones emitidas en el segundo semestre de 2020 con gestión extemporánea.

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

Tabla N° 8 Gestión de peticiones JBB-JCM I Semestre 2020 SDQS

TIPO DE PETICIÓN	GESTIÓN OPORTUNA	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	TOTAL
CONSULTA	66	1	67
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5		5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	477	6	483
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	575	10	585
FELICITACIÓN	10		10
QUEJA	27		27
RECLAMO	23		23
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1332	22	1354
SOLICITUD DE COPIA	6		6
SUGERENCIA	31	2	33
TOTAL	2552	41	2593

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

La Entidad dio respuesta Oportuna a 2552 peticiones lo que corresponde al 98,65% de las peticiones tramitadas en el II semestre de 2020.

Se identifica por parte de la OCI que la entidad dio respuesta extemporánea a cuarenta y un (41) peticiones de acuerdo a lo estipulado el Decreto 491 de 2020.

Se realiza relación de peticiones con Gestión Extemporánea finalizadas en el II Semestre de 2020:

Tabla N° 9 Peticiones Extemporáneas JBB-JCM II Semestre 2020 SDQS

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO	DEPENDENCIA	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	FECHA FINALIZACIÓN	DÍAS GESTIÓN	DÍAS VENCIMIENTO
CONSULTA	1171852020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	26/05/2020	23/07/2020	39	4
DERECHO DE PETICIÓN	1182842020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	1/06/2020	23/07/2020	35	5
	1367752020	AGRICULTURA URBANA	11/06/2020	26/08/2020	49	19

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO	DEPENDENCIA	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	FECHA FINALIZACIÓN	DÍAS GESTIÓN	DÍAS VENCIMIENTO
	1492252020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	23/06/2020	6/08/2020	31	1
	1492472020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	23/06/2020	6/08/2020	31	1
	1521222020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	25/06/2020	12/08/2020	32	2
	1619442020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	3/07/2020	25/08/2020	35	5
	1064032020	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	15/05/2020	23/07/2020	45	15
	1088832020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	19/05/2020	6/07/2020	31	1
	1135732020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	22/05/2020	14/07/2020	34	4
	1135882020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	22/05/2020	14/07/2020	34	4
	1222182020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	29/05/2020	23/07/2020	36	6
	1507132020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	24/06/2020	12/08/2020	33	3
	1531852020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	26/06/2020	13/08/2020	32	2
	1620102020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	3/07/2020	25/08/2020	35	5
	1874602020	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	27/07/2020	14/10/2020	55	25
	2629592020	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	29/09/2020	12/11/2020	31	1
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1208142020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	4/06/2020	7/07/2020	21
1291962020		SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	4/06/2020	7/07/2020	21	1
1345102020		SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	9/06/2020	23/07/2020	29	9
1441382020		SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	18/06/2020	23/07/2020	23	3

TIPO DE PETICIÓN	NUMERO	DEPENDENCIA	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	FECHA FINALIZACIÓN	DÍAS GESTIÓN	DÍAS VENCIMIENTO
	1452542020	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	18/06/2020	31/07/2020	29	9
	1467742020	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	19/06/2020	23/07/2020	22	2
	1492652020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	23/06/2020	23/07/2020	21	1
	1506902020	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	24/06/2020	24/07/2020	21	1
	1518892020	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	25/06/2020	31/07/2020	25	5
	1548892020	SECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	30/06/2020	29/07/2020	21	1
	1620672020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	3/07/2020	12/08/2020	27	7
	1658412020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	8/07/2020	12/08/2020	24	4
	1666492020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	8/07/2020	23/08/2020	30	10
	1667102020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	8/07/2020	23/08/2020	30	10
	1688012020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	10/07/2020	12/08/2020	22	2
	1688462020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	10/07/2020	12/08/2020	22	2
	1691002020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	10/07/2020	12/08/2020	22	2
	1696542020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	10/07/2020	12/08/2020	22	2
	1746302020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	15/07/2020	23/08/2020	25	5

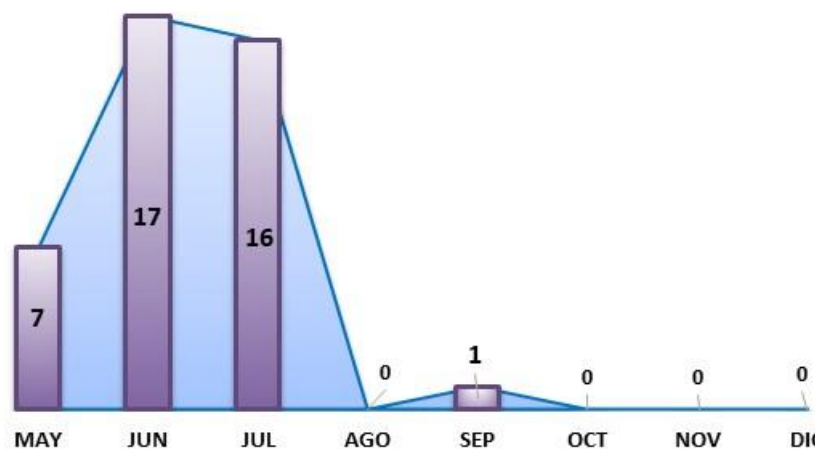
TIPO DE PETICIÓN	NUMERO	DEPENDENCIA	FECHA DE INICIO DE TÉRMINOS	FECHA FINALIZACIÓN	DÍAS GESTIÓN	DÍAS VENCIMIENTO
	1748342020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	15/07/2020	23/08/2020	25	5
	1748812020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	15/07/2020	23/08/2020	25	5
	1857412020	AGRICULTURA URBANA	24/07/2020	26/08/2020	22	2
SUGERENCIA	1157812020	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA	26/05/2020	23/07/2020	39	9
	1797642020	AGRICULTURA URBANA	21/07/2020	3/09/2020	31	1

Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, la entidad ha presentado incumplimientos en los términos legales vigentes para la respuesta de peticiones. Sin embargo, la OCI evidencia la implementación de acciones de mejoramiento tales como la actualización de los procedimientos de correspondencia y Atención al ciudadano y seguimientos preventivos para evitar el vencimiento de términos de las respuestas emitidas por la entidad.

En la siguiente grafica se puede evidenciar el mejoramiento en la oportunidad de respuesta a requerimientos desde el mes de agosto encontrándose para el cuarto trimestre en cero(0), lo cual indica que las medidas adoptadas han sido efectivas.

Grafica N° 5 Peticiones con Respuesta Extemporánea – II Semestre de 2020 JBB-JCM SDQS



Fuente: Elaboración propia OCI- Reporte de gestión de Peticiones II SEMESTRE 2020 SDQS

6.6 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 realizó trazabilidad del registro de 30 peticiones del aplicativo CORDIS en el SDQS, dicho seguimiento se realizó mediante el número de radicado de entrada registrado en el SDQS

De las 30 peticiones se registraron 20 lo que corresponde al 66,3% de la muestra, 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.

A continuación, se relaciona las 30 peticiones que constituyen la muestra evaluada:

Tabla N° 10 Trazabilidad de registro peticiones CORDIS - JBB-JCM II Semestre 2020 SDQS

CORDIS	SDQS	TIPO DOCUMENTO	ASUNTO
2020ER2416	1867482020	DERECHO DE PETICIÓN	TALA Y/O REPOSICIÓN DEL ÁRBOL SECO FRENTE AL CONJUNTO
2020ER2419	NO REGISTRA	SUGERENCIA	PODA ARBOLES PARQUE POR INSEGURIDAD BARRIO LA EUROPA
2020ER2473	1906072020	DERECHO DE PETICIÓN	PODA Y/O TRASLADO DE ARBOLES EN ESPACIO PUBLICO
2020ER2523	1937552020	DERECHO DE PETICIÓN	MANTENIMIENTO FITOSANITARIO CARRERA 12 CON CALLE 123 DEL BARRIO SANTA BARBARA
2020ER2553	1963682020	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DEL PROCESO DE TALA DE ARBOL.
2020ER2587	2004742020	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN PALMA UBICADA CARRERA 17 CON 123
2020ER2624	NO REGISTRA	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN CONCEPTO PARA PODA DE ARBOLES Y VEGETACIÓN ALREDEDOR DE RÍO SECO
2020ER2697	2105182020	DERECHO DE PETICIÓN	INTERVENCIÓN DE LA ZONA VERDE DE LA CARRERA 78 A CON CALLE 10 - HOY ES BAÑO PUBLICO Y BOTADERO DE DESECHOS
2020ER2701	NO REGISTRA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TALA EN ESPACIO PUBLICO POR VECINOS DEL SECTOR BARRIO PINARES
2020ER2711	2132272020	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD DE TALA DE ARBOL QUE PONE EN RIESGO MI VIVIENDA POR SU INCLINACIÓN COMO POR SUS BICHOS

CORDIS	SDQS	TIPO DOCUMENTO	ASUNTO
2020ER2777	NO REGISTRA	DERECHO DE PETICIÓN	TALA DE ARBOLES BOGOTÁ Y PATIOS VÍA LA CALERA
2020ER2800	2211222020	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN MANTENIMIENTO GENERAL PARQUE Y PODA DE ARBOLES ZONA ESPACIO PÚBLICO CRA 7B NRO 127C – 24
2020ER2890	NO REGISTRA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	USO DE ESPACIO PUBLICO PARA HUERTAS
2020ER3057	NO REGISTRA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD INFORMACIÓN PARA SIEMBRAS URBANAS
2020ER3234	2670422020	DERECHO DE DERECHO DE PETICIÓN	PODA DE ARBOLES
2020ER3305	2738312020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUE REQUISITOS EXIGEN PARA CONSTITUIR UN GRUPO DE VECINOS DEL HUMEDAL CAPELLANÍA
2020ER3384	2818502020	DERECHO DE PETICIÓN	ARBOL CON RAÍCES EXPUESTAS CARRERA 103D 83 82 BARRIO BOLIVIA
2020ER3392	NO REGISTRA	QUEJA	QUEJA Y PETICIÓN CIUDADANA PARA QUE JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS ESTABLEZCA PROTOCOLOS DE ASEO Y ORDEN CON SUS OPERARIOS
2020ER3424	NO REGISTRA	QUEJA	FALTA DE INFORMACIÓN PARA INGRESO EN PAGINA WEB
2020ER3617	3124882020	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN. PODA DE ARBOLES
2020ER3768	3258872020	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD INTERVENCIÓN ARBOLES ENFERMOS LOCALIDAD USAQUÉN
2020ER3852	3361262020	DERECHO DE PETICIÓN	ASESORÍA Y VISITA QUE PROCEDIMIENTOS HAY QUE SEGUIR PARA PODA DE ARBOLES INTERNOS YA QUE ESTÁN GENERANDO PELIGRO
2020ER3866	3381292020	DERECHO DE PETICIÓN	TALA PINO CANDELABRO VÍA PUBLICA CALLE 52 NO 7-38
2020ER3927	3419852020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITO MUY AMABLEMENTE ME INFORMEN COMO SE PUEDE ADQUIRIR LAS ENTRADAS PARA IR AL ALUMBRADO
2020ER3929	3432832020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONSULTA SOBRE ACTIVIDADES DE AGRICULTURA URBANA AGROECOLÓGICA
2020ER3956	NO REGISTRA	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN- SOLICITUD DE INFORMACIÓN EXISTENCIA HUMEDAL MADRE DE AGUA, PLAN PARCIAL BAVARIA Y CONSTRUCCIÓN AVENIDA ALSACIA

CORDIS	SDQS	TIPO DOCUMENTO	ASUNTO
2020ER4007	NO REGISTRA	DERECHO DE PETICIÓN	PETICIÓN CIUDADANA EJECUTAR SEGÚN RESPUESTAS SDA 2020EE219323 DEL 2020-12-03 A ARBOLADO EN RUPI994-16 ZONA IND MONTEVIDEO
2020ER4014	3484202020	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN, PODA O TALA DE CAUCHO SABANERO
2020ER4087	3539382020	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	BUENOS DÍAS POR FAVOR ME INFORMA QUE DEBO HACER PARA SOLICITAR UNA RESERVA EN EL HORARIO NOCTURNO PARA ASISTIR
2020ER4221	3651302020	DERECHO DE PETICIÓN	PODADA DE ARBOLES PARQUE BARRIO BOSA LA ESPERANZA

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 los radicados allegados a la entidad.

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.

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:

- La Entidad incumple los plazos establecidos en el Decreto 491 de 2020 Artículo 5 “Ampliación de términos para atender las peticiones”. Sin embargo, la OCI evidencia la implementación de acciones de mejoramiento tales como la actualización de los procedimientos de correspondencia y Atención al ciudadano y seguimientos preventivos para evitar el vencimiento de términos de las respuestas emitidas por la entidad; se evidencia efectividad de estas al encontrar cero(o) peticiones con respuesta fuera de los términos legales vigentes para el IV Trimestre del 2020.
- Se recomienda continuar con los controles implementados para 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”.

- La entidad no asegura el cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, al no registrar el total de peticiones recibidas por canales como ventanilla, correos electrónicos entre otros, en el aplicativo SDQS – Bogotá Te Escucha.
- 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. Así mismo, 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.

8. CONCLUSIONES

- La entidad presenta mejora en la oportunidad de respuesta a requerimientos desde el mes de agosto encontrándose para el cuarto trimestre en cero(0), lo cual indica que las medidas adoptadas han sido efectivas.
- Una vez analizada y verificada las bases de PQRSD correspondientes al segundo semestre del 2020 aportadas por la Oficina de Atención al Ciudadano se pudo establecer que la entidad, durante el segundo trimestre de 2020, INCUMPLIÓ con los términos de atención y respuesta a peticiones, establecidas en el Decreto 491 del 2020 Artículo 5.
- Una vez realizada la trazabilidad del registro de peticiones en SDQS se pudo establecer que la entidad no asegura el cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.



PABLO SALGUERO LIZARAZO

Jefe de la Oficina de Control Interno (E)

Elaboró: Sandra Martínez – Profesional Apoyo OCI