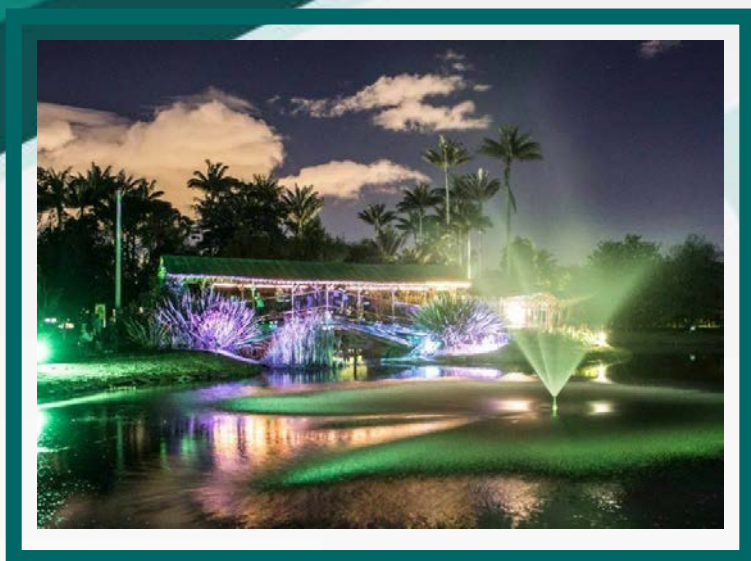


**OFICINA DE CONTROL INTERNO
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ
JOSÉ CELESTINO MUTIS**



2021

**INFORME RESULTADO DEL SEGUIMIENTO SOBRE
CUMPLIMIENTO DE LOS ARTÍCULOS 3° Y 4° DEL
DECRETO 371 DE 2010**

ABRIL 30 DE 2021

INFORME SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 ARTICULOS 3 Y 4

1. TEMA OBJETO DE SEGUIMIENTO:

Atención al Ciudadano, Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, Participación Ciudadana y Control Social.

2. 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.
- Aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia administrativa de la Entidad.

3. OBJETIVO GENERAL:

Establecer la aplicación adecuada de los controles claves definidos para 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.

4. PERIODO DE EJECUCIÓN

Durante el periodo comprendido entre el 5 y 12 de abril de 2021, se llevó a cabo el seguimiento relacionado con el cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 artículo 3 y 4.

5. ALCANCE:

La evaluación y seguimiento al cumplimiento normativo del Decreto 371 de 2010 artículo 3 y 4 comprende la verificación de actividades desarrolladas por la entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de Julio de 2020 al 28 de febrero de 2021, dirigidas a mejorar y fortalecer los procesos de atención al ciudadano y participación ciudadana, así mismo la verificación de los controles definidos por la entidad, a través de muestras selectivas de auditoría.

6. METODOLOGÍA:

Para adelantar el seguimiento sobre el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 artículo 3 y 4, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como revisión aleatoria de PQRSD consultados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQD y aplicativo CORDIS, verificación documental aportada por las dependencias y verificación de la información publicada en Pagina Web, Intranet, MIPG (Unidad N), redes sociales de la entidad y plataforma SECOP.

7. EQUIPO AUDITOR:

Jorge Eliecer Quintero – Jefe de la Oficina de Control Interno (E) y Sandra Liliana Martinez – Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno

8. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO A LOS ARTICULOS 3 Y 4 DEL DECRETO 371 DE 2010:

8.1 CONCLUSIONES

- ❖ Se evidenció 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:
 - La entidad debe continuar trabajando en el establecimiento de controles efectivos que garanticen que el total de las PQRSD recibidas por la entidad se registren en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS - Bogotá Te Escucha. Lo anterior, incumple el numeral 3 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010
 - No se viene garantizando la participación de 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 cual incumple el Numeral 7° del Decreto Distrital 371 de 2010.
- ❖ Se evidenció 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 estableció avances en el Jardín Botánico de Bogotá en relación con la participación ciudadana 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.

8.2 ARTICULO 3 “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”.

8.2.1 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”.

❖ **CAPACITACIONES**

Capacitaciones realizadas en la entidad a los responsables del proceso de atención al usuario en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2020 a 28 de febrero de 2021:

CAPACITACIÓN
Sensibilización de Servidores Públicos Expositor Sandra Marcela Espejo Moreno – Departamento Nacional de Planeación. Fecha: 29 de Julio de 2020
Curso de Lenguaje Claro Curso Virtual - Departamento Nacional de Planeación

Tabla 1. Capacitaciones Atención al Ciudadano - Fuente: Memorando 2021E1018

❖ ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con el procedimiento DOC.PR.09 Atención a Requerimientos la entidad cuenta con la encuesta DOC.PR.09.F02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención al Ciudadano Versión 6. Se aplica a través de diferentes canales como la Oficina de Servicio al Ciudadano, buzón de sugerencias y página web en la sección de Servicio al Ciudadano y Contáctenos link: <https://jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=234>

El análisis de las encuestas de percepción y satisfacción atención al ciudadano, se realiza cada dos meses a través de informes. El número total de encuestas aplicadas durante el periodo 1 de julio de 2020 a febrero de 2021 es de 129; al verificar el canal de aplicación de dichas encuestas se puede evidenciar que la Oficina de Servicio al Ciudadano aplicó 128 encuestas siendo este el canal más usado, mediante el Buzón de Sugerencias se aplicó una encuesta, no se evidenció la recepción de encuestas por la página web de la entidad.

Para la medición de la satisfacción de los usuarios, la entidad estableció cinco (5) variables (profesionalismo y claridad de la información, amabilidad y actitud de servicio, orientación y guía, estado de las colecciones de la entidad y Estado de la infraestructura e instalaciones), las cuales tienen una escala de valoración de 1 a 5 siendo uno (1) Insatisfecho y cinco (5) totalmente satisfecho. Al respecto, adelantamos un proceso de consolidación y cálculo, con el objetivo de establecer el porcentaje de satisfacción por cada variable en el periodo objeto de seguimiento:

criterio Evaluado	Resultado Consolidado 1 de julio de 2020 a 28 de febrero de 2021
 Profesionalismo y Claridad de la información	El 91% de los usuarios encuestados, se encuentran totalmente satisfechos con el profesionalismo y claridad de la información que recibieron por parte del JBB
 Amabilidad y Actitud de servicio	El 93% de los usuarios encuestados se encuentran totalmente satisfechos con la amabilidad y actitud de servicio que recibieron por parte del JBB
 Orientación y Guianza	El 67% de los usuarios encuestados se encuentran totalmente satisfechos con la orientación y guía recibida por parte del JBB. Se observa que el 28% No sabe/No responde, sin embargo, se genera incertidumbre si los ítems registrados como No sabe/No responde corresponden a lo mencionado o en algunos casos es porque no aplica.
 Estado de las colecciones de la Entidad	El 44% de los usuarios encuestados se encuentran totalmente satisfechos con el estado de las colecciones de la entidad. Se observa que el 41% No sabe/No responde, sin embargo, se genera incertidumbre si los ítems registrados como No sabe/No responde corresponden a lo mencionado o en algunos casos es porque no aplica.
 Estado de la Infraestructura e instalaciones	El 58% de los usuarios encuestados se encuentran totalmente satisfechos con el estado de la infraestructura e instalaciones. Se observa que el 23% No sabe/No responde, sin embargo, se genera incertidumbre si los ítems registrados como No sabe/No responde corresponden a lo mencionado o en algunos casos es porque no aplica.

Tabla 2. DOC.PR.09.F02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención al Ciudadano Versión 6- Fuente: Memorando 2021IE1018

❖ ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL

Desde la Subdirección Educativa y Cultural a través de su proceso “APR- Apropiación del Conocimiento” se realizan actividades y programas de educación ambiental para apropiar los conocimientos conceptuales, procedimentales y actitudinales, es por eso, por lo que desde sus procedimientos se contemplan encuestas para evaluar la satisfacción de los servicios prestados. 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	OBSERVACIONES OCI CORTE 28 DE FEBRERO 2021
APR.PR.01 Acciones de educación ambiental: experiencias ambientales, prácticas verdes, tejiendo la palabra y cursos	APR.PR.01. F09 Encuesta de Servicios Ofertados	De acuerdo con lo establecido en el procedimiento APR.PR.01 versión 3 y 4 actividad 9 la frecuencia de aplicación, tabulación y elaboración del informe es mensual, sin embargo, la OCI evidencia que para el segundo semestre de 2020 la Subdirección Educativa y Cultural elaboró los informes producto de esta actividad con una frecuencia trimestral, lo cual contraviene lo establecido en el procedimiento en mención. Para la vigencia 2021 no se allegan soportes de la aplicación, tabulación y elaboración del informe. (enero, febrero 2021)
APR.PR.02 Club de Ciencias	APR.PR.02. F07 Encuesta de Satisfacción participantes Club de Ciencias	La encuesta de satisfacción para los participantes en el Club de Ciencias se aplica al finalizar el ciclo (semestral), para la vigencia 2020 debido a la Emergencia Sanitaria y a las medidas Declarada por el Gobierno Nacional y Distrital a causa de la Pandemia por COVID 19 únicamente se realizó un ciclo de Club de Ciencias, se evidencia la tabulación y elaboración del informe de análisis de la encuesta de satisfacción implementada por el proceso.
APR.PR.04 Servicio Ambiental	APR.PR.04. F07 Encuesta de Satisfacción	La encuesta de satisfacción de Servicio Ambiental se aplica al finalizar el semestre, para el periodo objeto de seguimiento se evidencia la aplicación, tabulación y elaboración del informe de análisis de la encuesta de satisfacción para el II semestre de la vigencia 2020.
APR.PR.05 Acciones de Apropiación del Territorio	APR.PR.05. F.05 Encuesta de Satisfacción Actividades de Participación	La encuesta de satisfacción para las actividades de participación es nueva, con fecha de creación del 22/12/2020 con una frecuencia trimestral, por lo cual se inició su aplicación desde enero de la vigencia 2021. En concordancia con la frecuencia establecida la elaboración del informe de análisis de la encuesta será con corte a 31 de marzo de 2021.
APR.PR.11 Vacaciones Científicas	APR.PR.11. F07 Encuesta de Satisfacción participantes Vacaciones Científicas	Se evidencia la tabulación y elaboración de informes de análisis de la encuesta de satisfacción implementada por el proceso para los ciclos de la vigencia 2020 y enero de 2021.
APR.PR.01 Agenda Cultural y Académica	DOC.PR.09. F.02 Encuesta de Satisfacción y percepción de Atención al Ciudadano APR.PR.01. F09 Encuesta de Percepción y Satisfacción Agenda Cultural y Académica	Para la vigencia 2020 se aplicó por parte del proceso la encuesta de satisfacción “DOC.PR.09. F.02 (GTH.PR.15. F.02) a excepción de los meses de Julio y agosto, se manifiesta por el área que lo anterior se debe a que las actividades se realizaron de manera virtual y teniendo en cuenta que la encuesta es una actividad voluntaria, no se recibió el diligenciamiento por parte de los participantes de los eventos de la agenda Cultural y Académica. Para la vigencia 2021 se cambia la periodicidad del análisis y seguimiento de mensual a trimestral.

PROCEDIMIENTO	ENCUESTA	OBSERVACIONES OCI CORTE 28 DE FEBRERO 2021
		Adicionalmente se evidencia la creación de la encuesta APR.PR.14. F.03 del procedimiento de Agenda Cultural y académica, con fecha de creación 8/03/2021.

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: Memorando 2021IE979

OBSERVACIÓN 1 La elaboración de informes de la encuesta de satisfacción APR.PR.01. F09 se realizó durante el segundo semestre de la vigencia 2020 de manera trimestral, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento **“APR.PR.01 Acciones de educación ambiental: experiencias ambientales, prácticas verdes, tejiendo la palabra y cursos” actividad nueve (9)** Lo anterior, evidencia que no existe un conocimiento claro de la aplicación y ejecución correcta de la actividad.

RECOMENDACIÓN 1 Cumplir con la frecuencia mensual establecida en el procedimiento **APR.PR.01 Acciones de educación ambiental: experiencias ambientales, prácticas verdes, tejiendo la palabra y cursos”** para la aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción a los participantes de las acciones de educación ambiental.

❖ OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS

En el periodo objeto de seguimiento, la entidad dio respuesta a 3.218 peticiones, de las cuales 3.177 peticiones se respondieron dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, lo que corresponde al 98,72% de las peticiones tramitadas.

Sin embargo, se identifica que 41 peticiones se respondieron fuera de los tiempos normativos, ante esto, es importante precisar que dichas peticiones fueron recibidas por la entidad en los meses de mayo, junio y julio de la vigencia 2020, y que desde el mes de octubre de 2020 la entidad ha respondido la totalidad de peticiones dentro de los términos establecidos.

Se evidenció la implementación de acciones de mejoramiento, tales como la actualización de los procedimientos de correspondencia y Atención al ciudadano y la estandarización de puntos control como seguimientos preventivos para evitar el vencimiento de términos de las respuestas emitidas por la entidad, siendo estos efectivos y logrando que la entidad disminuyera el número de peticiones con respuesta fuera de los términos legales.

MES	2020								2021	
	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB
NUMERO DE PETICIONES CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	7	17	16	0	1	0	0	0	0	0

Tabla N°4 Elaboración propia OCI Fuente: SDQS

Es conveniente continuar con los controles implementados para dar cumplimiento con los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, sobre el 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.

8.2.2 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.

❖ MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

Revisada la Unidad MIPG, se observó que dentro del proceso “DOC - Gestión Documental” se encuentra inmerso los documentos relacionados con Servicio al Ciudadano. Para el periodo objeto de seguimiento se evidencio lo siguiente:

<p>Procedimiento DOC.PR.09 Atención a Requerimientos</p>	<p>Se realizó actualización de los siguientes ítems del procedimiento el 28/12/2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Políticas de operación. ❖ Actualización de actividades, canales de atención, denominaciones, términos. ❖ Se establecieron los siguientes puntos de control: <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el debido diligenciamiento del formato de Bogotá te escucha • Verificar estado de trámite en el Sistema SDQS • Revisar y verificar la respuesta del requerimiento
<p>DOC.PR.09. P.01 Protocolos de Atención al Ciudadano</p>	<p>Se construyó la versión 1 del Protocolo el cual rige a partir del 28/12/2020 en el cual se contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Derechos, deberes y principios de la ciudadanía. ❖ Protocolos para el buen servicio a la Ciudadanía. ❖ Protocolos Atención Presencial en Territorio. ❖ Protocolos de Atención a Personas en Condición Especial. ❖ Protocolos de Atención con Enfoque Diferencial. ❖ Protocolo de Atención telefónica, Virtual, de correspondencia y Buzón de Sugerencias.
<p>Instructivos DOC.PR.09. I.01 Manejo del Sistema y Gestión de Requerimientos DOC.PR.09. I.01 Manejo del Sistema de Radicación</p>	<p>DOC.PR.09. I.01 – Actualización el día 29/12/2020 en el cual se explica el paso a paso para el manejo del SDQS.</p> <p>DOC.PR.09. I.02 Adopción el día 29/12/2020 en el cual se explica el manejo de la radicación de comunicaciones externa.</p>

Tabla N°5 Elaboración propia OCI Fuente: Unidad MIPG

❖ DEFENSOR DEL CIUDADANO

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.

Desde la Subdirección Educativa y Cultural, el día 29 de octubre de 2020 se realizó una reunión virtual dirigida a la ciudadanía para exponer las acciones implementadas a mejorar las situaciones que originan SDQS, dentro del orden del día se generó un espacio dedicado al defensor del ciudadano, en el cual se expusieron las funciones, acciones adelantadas e información sobre los casos que ameritaban la intervención del defensor.

Para el periodo objeto de seguimiento el defensor del Ciudadano a intervenido en diecisiete peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS- Bogotá te Escucha, las cuales fueron atendidas dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020.

8.2.3 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”.

❖ **INGRESO DE PETICIONES SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES:**

Presentamos informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) mediante CORDIS 2021IE216 el 29 de enero de 2021, de la evaluación practicada al segundo periodo de la vigencia 2020, donde se seleccionó una muestra de 30 peticiones recibidas por el aplicativo CORDIS y se realizó verificación del registro de estas en el SDQS, dando como resultado que la entidad registro 20 de las 30 peticiones seleccionadas al SDQS, lo que corresponde al 67%; las 10 peticiones restantes (33%) aunque no se registraron en SDQS se respondieron dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 a través del aplicativo CORDIS.

Para los meses de enero y febrero de 2021, seleccionamos una muestra de 15 peticiones del aplicativo CORDIS y se verificó el registro de estas en el SDQS, encontrando que de las 15 peticiones seleccionadas se registraron 10 en el SDQS correspondiente al 67%, a continuación, las 5 peticiones restantes (33%) aunque no se registraron en SDQS se respondieron dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 a través del aplicativo CORDIS, se relacionan las peticiones verificadas:

CORDIS	SDQS	TIPO DOCUMENTO	ASUNTO
2021ER19	NO REGISTRA	DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES.
2021ER20	NO REGISTRA	DERECHO DE PETICIÓN	POR FAVOR SOLICITO UN CONTROL DE PLAGAS O ENFERMEDADES DE LOS ÁRBOLES Y CAMBIO Y SIEMBRA DE UNO QUE MURIÓ FRENTE A MI
2021ER25	28922021	DERECHO DE PETICIÓN	HAY DOS URAPANES EN LA CALLE 85 CON CARRERA 1
2021ER287	259732021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN JARDINES
2021ER350	328372021	DERECHO DE PETICIÓN	RETIRO O RESIEMBRA DE ARBOLES
2021ER350	518672021	DERECHO DE PETICIÓN	AGOTAMIENTO, RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA
2021ER374	351372021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SIEMBRA DE ARBOLES
2021ER379	351512021	QUEJA	PLATAFORMA INSTITUCIONAL URGENTE
2021ER560	NO REGISTRA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CAPACITACIÓN EN AGRICULTURA URBANA
2021ER588	NO REGISTRA	DERECHO DE PETICIÓN	ÁRBOL EN ESPACIO PRIVADO
2021ER61	50192021	DERECHO DE PETICIÓN	SIEMBRA INDIVIDUOS ARBÓREOS EN ESPACIO PÚBLICO
2021ER617	518672021	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA
2021ER682	NO REGISTRA	SUGERENCIA	RUTA PEDAGÓGICA
2021ER9	9972021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	QUISIERA SABER SI SE PUEDE HACER LA INSCRIPCIÓN PARA EVENTO

CORDIS	SDQS	TIPO DOCUMENTO	ASUNTO
2021ER95	90832021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN CÓDIGO

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Aplicativo CORDIS - SDQS

OBSERVACIÓN 2 Se evidencian que el 33% de las PQRSD verificadas por la OCI, no se encuentran registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS – Bogotá Te Escucha, incumpliendo lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010 Artículo 3 numeral 3; lo anterior limita la confiabilidad de la información reportada en el SDQS por la entidad.

RECOMENDACIÓN 2 Es indispensable cumplir con la acción 2020-122 del plan de mejoramiento por proceso de la entidad, con el propósito de superar prontamente esta situación, ya que lo observó nuevamente este hecho pese a que la entidad identificó las causas que dan origen a la observación y formulo una acción de mejora desde la vigencia 2019, sin resultado positivo.

❖ INFORMES DE PETICIONES

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: <https://jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=201>

Así mismo, se evidenció la presentación de los informes de PQRSD en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG sesión 13 de la vigencia 2020 (28/10/2020) y primera sesión de la vigencia 2021 (29/01/2021)

Veeduría Distrital: De igual manera en el seguimiento realizado con corte al 28 de febrero de 2021 se evidenció que los informes son cargados 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.

8.2.4 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.

La entidad, estableció los lineamientos de atención a requerimientos a través del procedimiento DOC.PR.09 se observan debilidades en el registro del total de peticiones en el SDQS documentadas en el numeral 8.2.3 del presente informe, es importante precisar que el procedimiento relacionado se actualizó en diciembre de 2020 en donde se ajustaron los puntos de control para lograr mayor eficacia tanto en el tiempo de respuesta de las peticiones como el registro de estas en el SDQS.

8.2.5 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”

La Oficina de Atención al Ciudadano continúa ubicada en la entrada principal de la Entidad - Avenida Calle 63 N° 68-95, es visible, se encuentra identificada y ubicada en un lugar estratégico facilitando así que los ciudadanos accedan de manera directa a la entidad

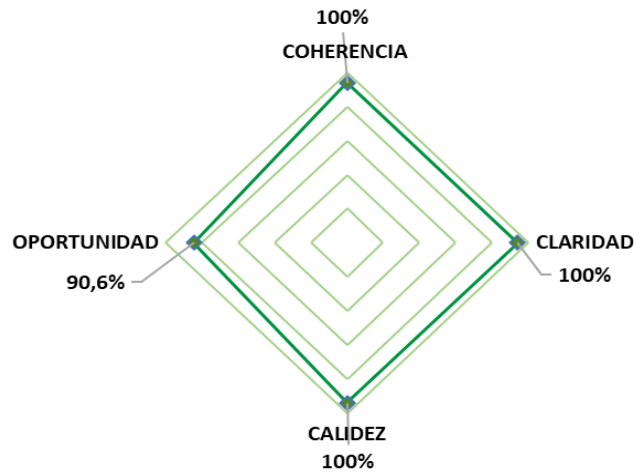
Así mismo, se continua con el buzón de sugerencias como canal de recepción de peticiones, este sigue ubicado dentro de las instalaciones del Jardín en la entrada principal. Se encuentra en un lugar estratégico que permite el fácil acceso a los ciudadanos.

8.2.6 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”.

Se realizó evaluación de los siguientes criterios: coherencia, claridad, calidez y oportunidad; a través de un muestreo aleatorio de 66 peticiones cerradas por la entidad en el periodo Julio de 2020 a febrero de 2021, la muestra seleccionada tiene una confiabilidad del 95%. El ejercicio de evaluación arrojó los siguientes resultados:

POBLACIÓN	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD	
		CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE	CUMPLE	INCUMPLE
3218	66	66	0	66	0	66	0	58	8

Tabla N°7 Elaboración propia OCI Fuente: SDQS



Grafica N°1 Elaboración propia OCI - Fuente: Aplicativo CORDIS - SDQS

Por otra parte, es importante mencionar que a través de oficio 2021ER763 la Dirección Distrital de Calidad del Servicio comunico los resultados del seguimiento realizado a la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas por la entidad cumpliendo con el 100% de los criterios evaluados.

8.2.7 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 240 de 2020 “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 9 de sus funciones esenciales tiene a su cargo Orientar la atención y trámite de las quejas y reclamos que formule la ciudadanía, en los términos ordenados por la Ley 190 de 1995 y las normas que la modifiquen o adicionen.

De acuerdo con lo anterior, 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.

De acuerdo con los soportes remitidos mediante memorando 2021IE979 para el periodo objeto de seguimiento se evidencia asistencia de la contratista Amilde Roza a la Plenaria Final - Red Distrital de Quejas y Reclamos (10-12-2020) y a la Primera Plenaria Red Distrital de Quejas y Reclamos de la vigencia 2021 (22/02/2021).

OBSERVACIÓN 3. De acuerdo con la información obtenida no se evidenció 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 Artículo 3 Numeral 7° del Decreto Distrital 371 de 2010.

RECOMENDACIÓN 3 Establecer estrategias que permitan dar cumplimiento a la acción 2020-177 del plan de mejoramiento por proceso de la entidad, ya que lo observado es una situación reiterada y pese a que la entidad identificó las causas que dan origen a la observación y formuló una acción de mejora desde el mes de septiembre de la vigencia 2020, sin que al momento se haya dado cumplimiento a esta.

8.3 ARTÍCULO 4: “DE LOS PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL”.

8.3.1 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.

En lo referente a los procesos contractuales a través de la Pagina Web de la entidad en su enlace de “**Transparencia - Contratación**” divulga los procesos contractuales adelantados, así mismo, realiza la publicación del Plan Anual de Adquisiciones en la Plataforma SECOP II en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario No.103 de 2015.

La entidad realiza las invitaciones públicas donde convoca a las veedurías ciudadanas para que realicen control social a los procesos de selección que adelanta la entidad, cumpliendo lo establecido en la Ley 80 de 1993 artículo 66 y el Decreto 1082 de 2015 artículo 2.2.1.1.2.2.1.

8.3.2 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 en cumplimiento de lo establecido en la ley 1712 de 2014 a través de su página web en el enlace Transparencia y Acceso a la Información Pública a puesto para consulta de todos los interesados información referente a su plataforma estratégica y proyectos de inversión.

8.3.3 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 julio de 2020 a febrero de 2021 la entidad no ha realizado audiencias públicas diferentes a la rendición de cuentas. Sin embargo, a desarrollado espacios de dialogo ciudadano el 30 de Julio y 30 de septiembre de 2020.

Así mismo, desde los diferentes Procesos Misionales con los que cuenta la entidad se han realizado actividades en las que se evidencia participación de la ciudadanía:

ACTIVIDADES CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
PERIODO JULIO 2020 A FEBRERO 2021		
DEPENDENCIA	NUMERO DE ACTIVIDADES	NUMERO DE PARTICIPANTES
Subdirección Educativa y Cultural	365	8874
Subdirección Técnica Operativa	955	4123
Subdirección Científica	11	775

Tabla N°8 Elaboración propia Fuente: Memorando 2021IE909, 2021IE979, 2021IE1087

8.3.4 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”.

Desde el equipo de participación de la Subdirección Educativa y Cultural se han conformado las siguientes redes con participación Ciudadana:

Redes de Cuidadores y Cuidadoras	Usaquén	1
	Chapinero	1
	Santa fe	2
	San Cristóbal	2
	Usme	6
	Tunjuelito	1
	Bosa	3
	Kennedy	7
	Fontibón	2
	Engativá	2
	Suba	2
	Barrios Unidos	1
	Puente Aranda	1

Tabla N°9 Elaboración propia Fuente: Memorando 2021IE979

Espacios de Dialogo Social	Con 265 organizaciones sociales y ambientales
Red	1 red de Agricultores Urbanos

Tabla N°10 Elaboración propia Fuente: Memorando 2021IE979

8.3.5 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, se evidenció convocatoria a la ciudadanía y demás grupos de interés para la construcción tanto del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Plan Institucional de Participación Ciudadana para la vigencia 2021.

Complementario a la acción anterior, la entidad cuenta con el procedimiento “APR.PR.13 Participación Ciudadana” en el cual se establecen los lineamientos para desarrollar la participación ciudadana en las fases del ciclo de la gestión institucional del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

8.3.6 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 julio de 2020 a febrero de 2021, la Entidad ha realizado una Audiencia de Rendición de Cuentas en la cual presentó la gestión realizada durante el periodo 1 de enero a 30 de noviembre de 2020.

Datos de la Audiencia Publica

Fecha: 14 de diciembre de 2020

Plataforma Virtual Facebook live, Teams

Horario: 9:00 am a 12:00 m.

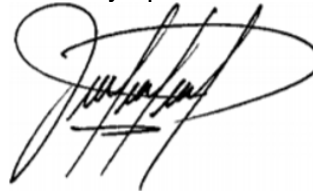
La entidad a través del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Componente tres (3) ha documentado actividades entre ellas la construcción y publicación de la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2021.

Elaboró y Verificó

Sandra Martinez

SANDRA MARTINEZ
Profesional de Apoyo OCI

Revisó y aprobó



JORGE ELIECER GÓMEZ QUINTERO
Jefe de la Oficina de Control Interno (E)