

2022

JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS

OFICINA DE CONTROL INTERNO



**INFORME ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO AL
CUMPLIMIENTO DE LOS ARTÍCULOS 3° Y 4°
DEL DECRETO 371 DE 2010
ABRIL 29 DE 2022**

INFORME DE SEGUIMIENTO AL DECRETO 371 DE 2010 - ARTICULO 3° “PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJA, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS”

TEMA CENTRAL DE SEGUIMIENTO

Es pertinente precisar que, la Oficina de Control Interno en desarrollo de sus competencias normativas establecidas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y en ejecución del Plan Anual de Auditoría 2022, realizó el análisis y seguimiento al cumplimiento institucional de los deberes establecidos en los artículos 3° y 4° del Decreto Distrital 371 de 2010.

1

OBJETIVO GENERAL

Verificar la adecuada ejecución de los controles definidos para el cumplimiento de los deberes legislativos en 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 artículos 3°y4°.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una actividad de seguimiento con objetividad e imparcialidad, con el fin de verificar el cumplimiento de los deberes legales seleccionados.
- Desarrollar un ejercicio auditor, que funcione como mecanismo de evaluación para el mejoramiento de la gestión administrativa en la entidad.
- Consolidar una fuente de consulta cronológica para el mejoramiento progresivo en los mecanismos de participación ciudadana en la entidad
- Establecer recomendaciones con el fin de aumentar la satisfacción del ciudadano en su dinámica social con el JBB.
- Mejorar la gestión administrativa de la Entidad bajo parámetros de eficiencia, y eficacia.

PERIODO DE EJECUCIÓN

Este ejercicio de análisis y seguimiento se realizó durante el periodo comprendido entre el 1° y el 26 de abril de 2022, concretando la verificación al cumplimiento de los deberes legales determinados en los artículos 3° y 4° del Decreto 371 de 2010.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

La evaluación y seguimiento al cumplimiento normativo del Decreto 371 de 2010 artículo 3° y 4° comprenden de la verificación de actividades desarrolladas por la entidad durante el periodo comprendido entre el 1° de marzo de 2021 al 31 de marzo de 2022, 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.

2

METODOLOGÍA

Para desarrollar este ejercicio de seguimiento al cumplimiento de los deberes legales del Decreto 371 de 2010 en los artículos 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 comprobación de la información publicada en Pagina Web, Intranet, MIPG (Unidad N), redes sociales de la entidad y plataforma SECOP.

EQUIPO AUDITOR

El equipo que desarrollo esta actividad de seguimiento y análisis de la gestión administrativa frente a los deberes legales seleccionados está conformado por: Oscar Javier Hernández Serrano en su calidad de Jefe de la Oficina de Control Interno, y Luis Carlos Montoya González como profesional de apoyo de la Oficina de Control Interno.

FUENTES DE CONSULTA

Se debe precisar que, las diferentes dependencias de la entidad que por el ejercicio de sus actividades misionales se relacionan con el cumplimiento de estos deberes legales, facilitaron la información registrada en sus sistemas de archivo; la cual fue confirmada y analizada por el equipo auditor, equipo que además complementó la información con los registros documentales de la entidad.

Artículo 3º - 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. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

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.**

- **Verificar si los funcionarios responsables del proceso de atención al usuario son idóneos y han sido capacitados.**

Revisada la información disponible para este grupo auditor en los sistemas de registro documental de la entidad, como lo es el archivo sistematizado “Q” de la contratación del JARDÍN BOTÁNICO, que si bien tiene restricciones para su acceso por la sensibilidad de la información que almacena, la OCI tiene permitido su consulta para el desempeño de su función de auditoría; por ello se pudo constatar que, en esta área de Atención al ciudadano, se cuenta con un equipo de colaboradores comprometidos con el proceso como son: Amilde Rozo; Antonio Mario Vásquez Patiño; y Cesar Augusto Mendoza Martínez; y del análisis de los documentos que obran en sus carpetas contractuales, se puede deducir que de una parte, tienen formación académica a fin con el proceso que desarrollan, y de otra parte, cuentan con un amplia experiencia en el tema de atención al usuario, en el cual se han desempeñado en los últimos años.

Con relación a la capacitación que se hubiese facilitado y materializado en estas personas, es pertinente mencionar que en respuesta al Requerimiento de información remitido por esta dependencia mediante el Radicado N° 2022IE1045; la Secretaría General envió el Radicado N° 2022IE1233 de fecha 11 de abril de los corrientes, documento mediante el cual se informa que durante el periodo solicitado se realizaron las siguientes capacitaciones:

- Capacitación del 22 de abril de 2021, denominada “BASES DEL CONTROL SOCIAL”, dictada por el profesional EDUARDO TORRES NARANJO de la Veeduría Distrital.
- Capacitación del 06 de mayo de 2021, denominada “CONTROL SOCIAL METODOLOGÍAS”, dictada por el profesional EDUARDO TORRES NARANJO de la Veeduría Distrital.
- Capacitación Virtual del mismo mes de mayo de 2021, denominada “CARACTERIZACIÓN DEL OBJETO DEL CONTROL SOCIAL”, dictada también por el profesional EDUARDO TORRES NARANJO de la Veeduría Distrital.

- Capacitación del 02 de junio de 2021, denominada “CONTROL SOCIAL TENDER PUENTES CON LA CIUDADANÍA”, dictada también por el profesional EDUARDO TORRES NARANJO de la Veeduría Distrital.
- Capacitación del 22 de julio de 2021, denominada “CONTROL SOCIAL DEMOCRACIA DIGITAL”, dictada también por el profesional EDUARDO TORRES NARANJO de la Veeduría Distrital.
- Capacitación del 09 de septiembre de 2021, organizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, dentro de un programa macro de capacitación que se denomina “CURSO SERVICIO AL CIUDADANO” y el tema concreto programado para esta sesión se titula “Conceptos de Servicios –Política Pública Distrital y Manual de Servicio al Ciudadano”; facilitada por el profesional CAMILO ANDRÉS GARCÉS VANEGAS de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Capacitación del 14 de septiembre, organizada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, con fundamento en el curso macro de LENGUAJE CLARO; y se programa una sesión denominada “ESCUCHANDO NUESTRO LENGUAJE”, facilitada por la profesional YESSSENIA ACEVEDO GÓMEZ.
- Capacitación del 23 de septiembre de 2021, organizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, también dentro del programa macro de capacitación “CURSO SERVICIO AL CIUDADANO” y el tema concreto programado para esta sesión se titula “Ética y Transparencia – Cultura Ciudadana – Transparencia Integridad y Corrupción”; facilitada por la profesional YESSSENIA ACEVEDO GÓMEZ de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- De igual forma se pudieron evidenciar dos cursos más los días 7 y 12 de octubre de 2021; el primero en “Didácticas para una ciudadanía inconforme” y el segundo “Estrategias para el desarrollo de competencias afectivas – triangulo del servicio”; organizadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, facilitados por la profesional YESSSENIA ACEVEDO GÓMEZ de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Para el año 2022 se realizaron dos cursos el primero el 28 de febrero, enfocado al tema de “Servicio al Ciudadano – Introducción al Servicio Público” sesión 1; y el segundo el 18 de marzo también en “Servicio Público” sesión 2; organizados y facilitados por Alcaldía Mayor de Bogotá.

Del análisis de los contenidos temáticos anunciados en los cursos dictados, se puede deducir con meridiana percepción pedagógica que se enfocan a mejorar la atención al público, y buscan generar una mayor calidad de la relación interpersonal con los mismos.

- Verificar si se realizan encuestas de percepción de los usuarios sobre la prestación del servicio.

Referente al punto de la realización de encuestas de percepción de la calidad en la atención a los usuarios, la Secretaría General reportó una carpeta conformada por nueve (9)

informes bimestrales de análisis de encuestas aplicadas; los que se caracterizan por su uniformidad en los contenidos, al desarrollar temas coherentes como: 1°- Especificaciones de la muestra; 2°- Análisis de los resultados, 3°- Rango de edad del encuestado, 4° Tipo de población, 5°- Género; 6° Nacionalidad; 7° Calificación del grado de satisfacción; y 8°- Percepción frente al servicio; entre otros.

Entre las acciones de mejora que reportan los diferentes informes se destacan, la sugerencia de mantener una atención con profesionalismo, amabilidad, y actitud del servicio; caracterizado por un claro sentido de pertenencia, calidad y calidez en la atención al usuario.

De igual forma, en el análisis de los resultados de las encuestas realizadas se reconoce que en algunos aspectos la medición no resulta ser totalmente satisfactoria, toda vez que el puntaje obtenido es de 4%; razón por la cual se propone como estrategia continua de mejora, consistente en una constante actividad de retroalimentación, que contribuya a la mejora también continua.

Otros aspectos reportados como factor de mejora en los informes entregados son:

- Mejorar la señalización para una correcta ubicación e identificación de puntos clave en la entidad, tipos de plantas y salidas del Jardín Botánico.
- Seguir manteniendo los principios de calidad y calidez en la atención a la ciudadanía.
- Realizar mantenimiento constante a cada una de las instalaciones de la entidad (Quejas de tropicario en mal estado, malas vías para el acceso de coches de bebé)
- Se reitera el mejorar la descripción en la página web de la información ofrecida con respecto a eventos, tarifas, horarios, excepciones y similares, con el fin de brindar una orientación más adecuada al usuario en el momento de recibir sus consultas.
- Adicionalmente con la publicación de información más específica, el mismo usuario tendría a su disposición suficiente información que minimice sus posibles inquietudes, se recomienda una revisión general de la página web donde se identifiquen y corrijan los errores de información, dar de baja links que no se usan y constante actualización de la información brindada en este medio.
- Prestar especial atención al aseo de los baños para brindar un mejor servicio al usuario.
- De otra parte, este equipo auditor debe informar que, en visita realizada a la Oficina de Atención al Usuario, se tuvo acceso al formato de “ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANIA”; en el cual se encuentran establecidos cada uno de los factores de interés para caracterizar al visitante, y medir la calidad en la atención al usuario en un proceso de evaluación de las encuestas; aspectos estos que se ven reflejados de manera coherente, en cada uno de los informes bimestrales reportados para su análisis a este equipo auditor.

Cabe destacar que, si bien no existen parámetros administrativos para el archivo documental de los formatos de encuesta aplicados; en la respectiva dependencia de atención al usuario, se lleva un archivo modesto de estos documentos por cronología anualizada; pudiéndose evidenciar en la visita realizada que, ello obedece al sentido de pertenencia del personal asignado para esta labor, sumado al criterio de otorgar a los mencionados documentos, un valor de evidencia de la gestión administrativa que se desarrolla con estas fuentes de información; lo que en últimas permite sin lugar dudas, proteger el valor institucional de los mismos, que en realidad no son otra cosa que, un instrumento primario de medición y evaluación de la calidad en la atención del usuario.

No se puede dejar de mencionar que, un aspecto de notoria importancia por la población extranjera que visita el Jardín, es que este formato debe estar también disponible en inglés.

6

➤ **Verificar si existen mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios con las respuestas dadas a sus solicitudes.**

Frente al tema de los mecanismos de medición en el grado de satisfacción de los usuarios, con las respuestas dadas a sus solicitudes; la Secretaría General reporta en la carpeta número tres de su memorando de respuesta de fecha 4 de abril; dos formatos de encuesta que son: 1°- *“Encuesta de percepción y satisfacción atención a la ciudadanía”*; y 2°- *“Formato de Encuesta de percepción y satisfacción atención a la ciudadanía”*; documentos que en realidad es uno solo en diferente presentación, y que se encuentra diseñado para establecer la calidad de la atención directa al ciudadano en las instalaciones de la entidad.

No obstante, la impertinencia en la información entregada por la dependencia precitada; este equipo auditor realizó una tarea de búsqueda objetiva tanto en los archivos electrónicos disponibles en la intranet de la entidad; como en la página web de esta, y no logró ubicar un Mecanismo de Medición de este aspecto de la *“SATISFACCIÓN A LAS SOLICITUDES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS”*.

CONCLUSIONES

En lo que tiene que ver con la idoneidad de las personas designadas para liderar el desarrollo de este proceso de atención al ciudadano; el equipo auditor encuentra que se cumple con este ítem de calidad; pues como ya se dijo en líneas anteriores, tienen una formación académica que resulta de gran utilidad para algunos de los componentes que integran esta gestión administrativa; entre ellos la percepción organizacional jerárquica; el manejo documental y de la información; y la identidad con la mejora continua del servicio al público que se presta en esta entidad.

De igual forma, se cumple con solvencia este requisito, si tenemos en cuenta que, es evidente su experiencia en el tema concreto de la atención al usuario.

En lo que respecta a la capacitación, sin lugar a dudas se ha realizado un nutrido itinerario de eventos, con el apoyo de entidades pares externas de la administración distrital; por lo que se ha cumplido con este propósito de mejora y actualización de los colaboradores en el tema de la atención al usuario; sin embargo, el equipo auditor considera que la entidad debe organizar actividades de este tipo con un alto enfoque ambiental, cultural y pedagógico, a sabiendas que son temas en los que se ejecuta su misionalidad.

Frente al tema de la aplicación y evaluación de la encuesta de satisfacción en la atención al usuario, se concluye que es un proceso administrativo que está bien direccionado; con el aspecto a mejorar de la traducción al inglés del formato, para facilitar a los visitantes extranjeros su comprensión y diligenciamiento.

En lo que tiene que ver con la existencia de un mecanismo de medición en la satisfacción de las respuestas dadas a las solicitudes presentadas por los usuarios; el equipo auditor no encontró un instrumento que cumpla con este propósito administrativo, razón por la cual invita a la administración a trabajar en la construcción de un instrumento que cumpla con este requisito de orden legal, para su aplicación futura a mediano plazo.

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 ESTE LABOR PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

- **Verificar la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, recursos logísticos, asignación de personal y designación del Defensor Ciudadano.**

En lo pertinente a la verificación de los requisitos que exige la norma, con relación a la integración de formatos, procesos, y procedimientos de atención al usuario; entendidos como mecanismos administrativos articulados para el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano; el equipo auditor logró evidenciar que se han desarrollado importantes estrategias para el cumplimiento de este deber legal; no obstante que, igualmente se evidenció la necesidad de mejorar en algunos aspectos para seguir avanzando en ello.

Como punto de partida vital, en la propuesta de mejora en este factor transversal de la variada oferta de servicios que tiene la entidad; en el seguimiento realizado, no se encontró que exista un equipo de colaboradores dedicados exclusivamente a la revisión de los documentos, procesos y procedimientos de la atención al ciudadano; en especial con un enfoque multidisciplinar desde lo ambiental, lo pedagógico y lo cultural; motivo por el cual es factible pensar que probablemente no se le está dando la importancia al usuario que en realidad tiene en los servicios que ofrece el Jardín Botánico, muchos de los cuales en realidad fueron pensados y creados para su disfrute, individual, familiar e institucional.

De otra parte, en lo relacionado con los recursos logísticos para la atención al usuario, en visita realizada a la dependencia destinada para este fin, el grupo auditor logró evidenciar algunas falencias que se deben mencionar así: si bien el mobiliario dispuesto para el uso de los usuarios en esta oficina, se encuentra en buen estado y es útil para su uso, en concreto las sillas de espera; es viable destacar que estas no cumplen con las características de ergonomía propias de este tipo de espacios de salas de espera; de igual forma esta dependencia debe tener una posibilidad de acceso a sistemas de comunicación e información electrónica para facilitar a los usuarios el acceso a consultas e información.

En lo que atañe con el nombramiento del Defensor del Ciudadano que exige el Decreto Distrital 371 del 2010, en concordancia normativa con los postulados establecidos en el

Decreto Distrital 392 del 2015, en concreto para el cumplimiento de las funciones determinadas en el artículo 2º; es conducente mencionar que, por decisión autónoma de la Dirección de esta entidad, mediante Resolución N° 040 del 16 de febrero de 2016, se delegaron las funciones de este cargo, en quien ocupe la calidad de Subdirector Educativo y Cultural.

Acorde a lo anterior, es claro que la entidad está cumpliendo con este requisito de orden legal, toda vez que las funciones de Defensor del Ciudadano están siendo ejecutadas por la Subdirección Educativa y Cultural; por ende se puede afirmar que, el ciudadano tiene acceso a una dependencia de la entidad en la que puedan ser escuchadas sus inconformidades, y consecuentemente analizadas en vía de solución administrativa.

- **Verificar mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución.**

Es pertinente mencionar que, en respuesta a la solicitud escrita de información, elevada por esta Oficina de Control Interno; la Subdirección Educativa y Cultural remitió el comunicado de fecha 07 de abril de 2022 con Radicado IE202211820, mediante el cual entre los varios puntos contestados, se refirió al que nos ocupa en este acápite, en concreto el despliegue de mecanismos sobre las funciones y competencias del Defensor Ciudadano y su interacción con la dinámica administrativa de la entidad, mencionando lo siguiente:

“La Subdirección Educativa y Cultural a través de los canales de comunicación internos que tiene la entidad, (correo electrónico, grupos internos de whatsapp, salvapantallas) durante la vigencia 2022 tiene previsto dar a conocer mediante una estrategia comunicacional a funcionarios y contratistas, las funciones y competencias a cargo del Defensor del Ciudadano, esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la “Resolución 040 de 2016 por medio de la cual se delega el ejercicio de las funciones propias del Defensor del Ciudadano al Subdirector Educativo y Cultural”.

Acorde a lo anterior, y atendiendo a los principios que la doctrina sigue para el ejercicio de la función auditora en general, como son: la objetividad, la imparcialidad, la búsqueda y confirmación de la información; el equipo auditor procedió a verificar los contenidos de la respuesta con los contenidos en las fuentes de consulta citados en la misma; evidenciando que, en realidad en ninguno de estos se hace mención a los aspectos que establece la norma; pues en ninguno de ellos se habla de las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, y mucho menos se brinda información al usuario sobre cómo debe interactuar en relación con las funciones y actividades que ejecuta el Jardín Botánico José Celestino Mutis en su desempeño misional.

Ahora bien, es del caso mencionar que, en el desempeño objetivo de complementar la información suministrada, y cumplir con el propósito administrativo del ejercicio auditor interno, en el sentido de servir de mecanismos de mejora en la función pública; el equipo auditor exploró en los archivos de la intranet en búsqueda de documentos que se refirieran en concreto al cumplimiento de este deber legal, y no encontró un pronunciamiento del Defensor del Ciudadano frente a ello; siendo pertinente que si bien se evidenciaron los documentos individualizados como: “SAC.PRO.01.P.01. Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía” y “SAC.PO.01. Política Institucional de Servicio

al Ciudadano”; en ellos no se hace mención de esta figura legal, de orden administrativo para la protección de los derechos de la ciudadanía.

Revisado con mayor detenimiento el documento “SAC.PRO.01.P.01. Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía”; se observa que, contiene un capítulo denominado “Derechos de los Ciudadanos” caracterizado por concretar en seis (6) puntos, los aspectos que son acciones afirmativas que, se deben ejercer para una adecuada atención de la ciudadanía; y sin embargo en estos no se menciona el Derecho a ser atendido por el Defensor de la Ciudadanía, para cumplir esta orden legal.

- **Verificar mecanismos de despliegue a los clientes externos, usuarios y ciudadanía en general, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, como garante de sus derechos, ubicación y formas de contacto**

9

Frente a este requerimiento, la Subdirección Educativa y Cultural contestó mediante el comunicado de fecha 07 de abril de 2022 con Radicado IE202211820, lo siguiente:

“Desde la Subdirección Educativa y Cultural se han desarrollado distintas acciones para dar cumplimiento a las funciones a cargo del defensor del ciudadano, entre ellas:

- Presentación del informe N° 1 de gestión para el periodo comprendido entre 01 julio del año 2020 a junio del año 2021.

- Presentación del informe N° 2 de gestión para el periodo comprendido entre 01 julio a diciembre del año 2021. -Respuesta y seguimiento oportuno a las PQR'S recibidas por los ciudadanos a través de la plataforma “Bogotá Te escucha”.

Es importante resaltar que desde la dependencia se llevarán a cabo distintas estrategias en pro de mejorar continuamente la calidad del servicio prestado a la ciudadanía por la entidad.”

De la lectura y análisis objetivo de la anterior respuesta, es viable concluir que en ninguna de estas acciones se está informando o divulgando las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano, y mucho menos se brinda información al usuario sobre cómo debe interactuar el Defensor del Ciudadano en relación con las funciones y actividades que ejecuta el Jardín Botánico José Celestino Mutis un su desempeño misional; por ende, si bien son acciones que deben ser reconocidas como formas de generar espacios democráticos para divulgar información institucional a la ciudadanía; no por ello se puede pretender que, se les dé un alcance normativo del deber impuesto en el Decreto Distrital.

Por lo tanto, respecto a este punto se debe manifestar de manera respetuosa, pero bajo la aplicación técnica del principio de eficacia en la gestión de seguimiento y control a la ejecución de la Administración Distrital en el Jardín Botánico José Celestino Mutis; que la respuesta anterior no aplica ni es válida completamente en sus contenidos, para dar por cumplido este deber.

No obstante lo anterior, el equipo auditor debe manifestar que consultado en la página Web de la entidad el link del Defensor de la Ciudadanía, se encontró reportado en el sistema de información como material de libre consulta, el documento denominado “**INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA**” correspondiente al periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2021; y en este reporte de gestión administrativa se enuncian en forma organizada y articulada, un total de seis (6) grupos de gestiones macro, las que se correlacionan con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que establece el marco legal que rige este cargo.

Así mismo, se debe informar que, dentro de cada uno de estos seis (6) grupos de gestión, se reporta una pluralidad significativa de actuaciones y gestiones administrativas en las que participó el Defensor del Ciudadano; en consecuencia es pertinente manifestar que, ante la contundencia de las fuentes de información consultadas; de las cuales se concreta el cumplimiento administrativo de las funciones y competencias del Defensor de la Ciudadanía para la garantía de los derechos de: Clientes externos; Usuarios; y Ciudadanía en General; viable es concluir que se ha cumplido con este mandato legal.

Como evidencia de la consulta en la fuente de información institucional, que condujo a establecer los argumentos del presente análisis, se reporta el pantallazo de la fuente de consulta virtual de la página Web de la entidad así:

10

Caracterización del Proceso
Procedimientos
Diagramas de Flujo
Instructivos
Guías, Protocolos y Manuales
SAC.PR.01.P.01 Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía SAC.PO.01 Política Institucional de Servicio al Ciudadano
Formatos

CONCLUSIONES

De la verificación de la información registrada en las fuentes de consulta enunciadas, y el análisis objetivo e imparcial de la misma; se puede concluir que se ha cumplido en buena proporción varios de los deberes legales analizados en este capítulo; por lo que, con la misma objetividad y con un criterio eminentemente enfocado en el aporte al mejoramiento de la función pública en esta entidad; es preciso manifestar que se debe ampliar el despliegue y divulgación institucional, tanto de las funciones y competencias del Defensor de la Ciudadanía, como de su articulación con la gestión y actividades administrativas; en especial para facilitar en el ciudadano la posibilidad de la defensa de sus derechos.

El equipo auditor sugiere que, para fortalecer el cumplimiento de este deber legal, se pueden gestionar dos acciones concretas a mediano plazo; la primera es, desarrollar una estrategia de mayor divulgación, donde se registre la información puntual tanto de las funciones y competencias del Defensor de la Ciudadanía; como de su articulación con la gestión y actividades administrativas de la entidad; en especial para facilitar al ciudadano la consulta y visualización de la posibilidad de la defensa de sus derechos; y la segunda,

establecer como derecho al ciudadano la atención del Defensor de la Ciudadanía en el documento "SAC.PRO.01.P.01. Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía".

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.

- Realizar una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y compararlas con su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Evidenciar que los informes de resultados de peticiones sean presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

Frente a estos puntos en concreto, el equipo de auditoría informa que, se programó una auditoría especial para este tema; y por lo tanto en dicho ejercicio auditor, se realizará el respectivo análisis y seguimiento al mismo.

4. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, 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.

- **Verificar la coordinación existente entre los procesos institucionales y el encargado de quejas, reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.**

Con relación a este tema de la auditoría, se debe mencionar que revisados vía intranet los procesos administrativos de la entidad; se evidencia que existe una clara interacción entre el encargado de quejas y reclamos, con las demás dependencias de la entidad; ello conlleva a que se puedan consolidar acciones de seguimiento y control de tiempos de respuesta, lo que permite que se logre una mayor eficacia en las respuestas dadas a los usuarios.

Así las cosas, es posible evidenciar de igual forma que en marco de los Comité de Coordinación de Control Interno y de Gestión y Desempeño, se hacen retroalimentaciones por parte del líder – Secretaria General y de Control disciplinario-respecto del estado de cumplimiento y estadísticas del manejo, oportunidad y cumplimiento de los derechos de petición en la entidad.

- **Verificar la existencia de procedimientos formales para la atención de los ciudadanos y la solución de sus requerimientos, donde se incluyan las acciones de coordinación entre las diferentes dependencias y las actividades de socialización de resultados.**

Sobre este punto en particular se pudo constatar que existen los mecanismos administrativos denominados: “SAC.PRO.01.P.01. Protocolo de Atención y Servicio a la Ciudadanía” y “SAC.PO.01. Política Institucional de Servicio al Ciudadano”; con los cuales se constata que la entidad está trabajando en la construcción de procedimientos formales para la atención efectiva y eficiente de los ciudadanos; quedando pendiente la construcción de un procedimiento para formalizar administrativamente las acciones de coordinación entre las dependencias en la atención de las quejas y reclamos de los usuarios.

- **Verificar la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso.**

Referente a la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso, el grupo auditor pudo evidenciar que la entidad planeó, organizó y se encuentra en ejecución de un cambio en el Sistema de Gestión Documental, con el propósito de consolidar una mayor eficacia en la gestión administrativa de: las quejas, los derechos de petición; los reclamos; y en general las solicitudes de información de entidades públicas y organizaciones privadas.

De igual forma, se debe mencionar que la entidad generó el acceso al ciudadano en la página Web con del enlace: <http://jbb.gov.co/index.php/servicioal>- vinculo por el cual la ciudadanía en general y los grupos de interés, tienen total accesibilidad para radicar sus peticiones quejas y reclamos directamente en el sistema Distrital SDQS.

Es de precisar que, con ocasión del Plan de Mejoramiento de la Contraloría de Bogotá, se viene trabajando una interfase entre el aplicativo “Bogotá Te Escucha” y el sistema de Correspondencia Interno – GEA, con el fin de lograr la interoperabilidad y por ende facilitando el acceso a la entidad por parte de funcionarios y ciudadanía en general, al hacer más fácil y exequible las comunicaciones externas que desarrolla la entidad en torno a las PQRS.

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.

- **Verificar de manera directa o a través de medios audiovisuales, que las instalaciones del área de atención al ciudadano estén ubicadas estratégicamente. Para el caso de las entidades donde existe una ventanilla única de atención a ciudadanía, es importante colocar avisos o señalización donde se indique en qué sitio pueden registrar sus requerimientos.**

En visita realizada por el equipo auditor, al lugar de ubicación de la dependencia de ATENCIÓN AL CIUDADANO, si bien se pudo establecer que es un lugar que se destaca por tener buena iluminación, y buena aeración; como también que se encuentra en buen estado de conservación; lo cierto es que en primer lugar se puede decir que el espacio no se ve amplio, y da la impresión de ausencia de disponibilidad suficiente para una cómoda movilidad interior; no obstante lo anterior, es objetivo reconocer que estas son apreciaciones puramente subjetivas, basadas en elementos de lógica espacial básica; toda vez que los integrantes de este equipo auditor no cuentan con estudios en este campo de formación académica.

Por lo tanto, viene al caso referir que, en gestión administrativa de acompañamiento para el mejoramiento de la administración pública en las entidades del Distrito Capital; la Veeduría Distrital celebró el Convenio de Asociación N° 165 de 2017, con el Consejo Iberoamericano de Diseño Ciudad y Construcción Accesible “CIDCCA” para *“Aunar esfuerzos entre la Veeduría Distrital y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible –CIDCCA, para prestar el servicio de apoyo técnico enfocado al cumplimiento de los criterios de accesibilidad y diseño universal en la ciudad de Bogotá”*; convenio al que se le realizaron dos prórrogas, una en el año 2019 y la segunda en el año 2020 respectivamente; ello para garantizar que se realizara la revisión técnica de todas las entidades seleccionadas para este fin.

De acuerdo con la programación y planeación concertada para la ejecución del mencionado convenio; al Jardín Botánico le correspondió la visita de revisión y evaluación técnica el día 28 de julio de 2021; de la que podemos extraer en concreto para el tema de interés en este ítem y referido al PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO que, sobre un porcentaje del 100% de adecuación e idoneidad para la atención a los visitantes, el estudio reportó que solo cumplía en un TREINTA Y OCHO POR CIENTO (38%); lo que les permitió calificarla dentro del HALLAZGO de ZONA INADECUADA.

De otra parte y con relación a la Sala de Espera, el estudio dijo que, las sillas no cuentan con apoyabrazos, siendo necesarios como apoyo a las personas al colocarse de pie y sentarse. Las sillas no cuentan con espaldar lo cual es totalmente inadecuado.

Con relación al espacio de esta misma Sala de Espera, el estudio refirió que, no existen zonas destinadas para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas, la espera se realiza sobre circulaciones o independiente al área general de la sala, siendo no accesible.

En atención al pronunciamiento de la Veeduría Distrital, el tema de mejoramiento de la oficina de atención al usuario fue tratado en Comité Directivo; y se tiene conocimiento que en la actualidad la Alta Dirección de la entidad, designó al profesional Carlos Oviedo de la Secretaría General para que esté atento a la gestión administrativa y presupuesta que permita realizar acciones de mejora progresiva a este lugar.

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.

➤ **Revisar los indicadores a través de los cuales se mide la gestión del proceso de atención al usuario**

Es del caso precisar que, la entidad tiene establecido como mecanismo de medición del proceso de Gestión de Atención al Usuario, mediante la aplicación de encuestas de percepción; la cual se aplica en tres modalidades así: presencial; telefónica; y por vía web; y las cuales tienen la intención de conocer y medir la opinión de la ciudadanía sobre la prestación del servicio encuesta que, instrumentos de medición que son tabulados, con el propósito de reportar sus resultados en forma bimestral a la Oficina Asesora de Planeación y a la Secretaría General

De igual manera se pudo constatar que, el proceso de atención al ciudadano cuenta con un indicador de eficacia trimestral, por medio del cual se ejecuta una medición al seguimiento de PQRS tramitadas, de acuerdo con las fuentes de información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Complementario con lo anterior, en la entidad se realiza un análisis y seguimiento de carácter aleatorio, a las respuestas dadas en la plataforma del sistema “BOGOTÁ ESCUCHA”; con el fin de evaluar aspectos importantes como: la claridad; calidez; oportunidad; y coherencia, de los contenidos de las respuestas emitidas a los usuarios; ello para implementar acciones correctivas conforme a las observaciones emitidas en la evaluación realizada.

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, Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de las medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen

15

- Verificar la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de atención al usuario en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red.

Para estructurar el análisis de este factor de evaluación, es preciso mencionar que conforme al Acuerdo 011 de 2001, por medio del cual se modifica el Acuerdo 01 de 2001, que establece la Estructura Orgánica del Jardín Botánico José Celestino Mutis, y se determinan las funciones de cada una de sus dependencias; como de igual manera, atendiendo los contenidos de la Resolución N° 240 de 2020 “Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de la Planta de Empleos del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis”; en los cuales se definió de manera implícita que, la Secretaría General y de Control Disciplinario, desempeña la función de más alto grado en el manejo del trámite de las quejas y reclamos, en forma precisa en el numeral 9° de las funciones que a la letra dice:

“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”.

OBSERVACION 1 : De igual forma, la Oficina de Control Interno (OCI), recibió copia formal del Documento N°2022000004761 de fecha 02 de febrero de 2022, emitido por la VEEDURÍA DISTRITAL; en el cual se informa la INASISTENCIA por parte del Jardín Botánico de Bogotá, a un total de NUEVE (9) reuniones organizadas en el segundo semestre del año 2021, dentro del cumplimiento de los deberes legales establecidos en el artículo 4° del Decreto 371 de 2010; reportando en una tabla los meses en que se realizaron, el tena central de su convocatoria y el parámetro de asistencia o inasistencia, de la cual se realizó una copia que se allega a este informe.

Tabla 1. Nodos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos realizados en II semestre 2021

Mes / Nodos	Sectoriales	Intersectorial de comunicaciones y lenguajes claro	Intersectorial de formación y capacitación	Reuniones plenarias
Julio	Asistió	N/A	N/A	N/A
Septiembre	N/A	Asistió	No inscrito	N/A
Noviembre	Asistió	No asistió	No inscrito	N/A
Diciembre	N/A	N/A	N/A	Asistió

Fuente: Información asistencias Red Distrital de Quejas

Obtenida la anterior información de orden distrital, y entendida como una referencia clara para verificar y hacer seguimiento objetivo, a la participación del directivo de la entidad de más alto rango en la participación de los eventos programados por la Delegada de este tema de la Veeduría Distrital; se solicitó información de manera formal sobre la participación en los mismos a la Secretaría General, mediante el Memorando 2022IE1338 de fecha 25 de abril de 2022; lo que no fue contestado por la dependencia para aclarar su ausencia; por tal motivo este factor también debe darse como no cumplido.

DECRETO 371 DE 2010 - ARTICULO 4° “PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL”

- 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.**

- **Verificar que en las invitaciones públicas se convoque a las personas o veedurías ciudadanas interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación.**

En cuanto a este tema, el equipo auditor realizó la selección de una muestra aleatoria de dos (2) contratos celebrados por la entidad así: 1-Contrato JBB-CMA 002-2021, de la modalidad contractual “Concurso de Méritos Abierto” en el que se definió su Objeto como: “461-9-7677- Realizar la interventoría técnica, administrativa, contable y jurídica al contrato cuyo objeto consiste en “Desarrollar las actividades de rehabilitación y/o recuperación ecológica(...) en mochuelo alto y bajo”; y 2- El segundo contrato seleccionado fue el contrato N° 1030-2021 tramitado en la modalidad de mínima cuantía, cuyo objeto contractual es: “Realizar la calibración y el mantenimiento de los equipos a cargo del Jardín Botánico José Celestino Mutis.”;

Sobre los dos trámites contractuales precitados, el equipo auditor realizó una labor de revisión a su desarrollo administrativo; pero con un puntual énfasis en la fase precontractual, toda vez que sin lugar a dudas es el momento administrativo más adecuado para garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual de la entidad, encontrando que en los dos trámites administrativos para la celebración de estos contratos, se realizó la invitación a personas naturales o jurídicas con vocación veedora, para participar dentro del proceso de convocatoria y selección de los contratistas; en la gestión contractual interna al elaborar el pliego de condiciones, documento en el que se encuentra cita textual de la referencia que se hace a esta modalidad de participación ciudadana.

Concordante con lo anterior, el grupo auditor complementando la revisión integral al trámite contractual de estos dos casos en concreto, verificó su respectiva publicación oficial en el sistema SECOP, pudiéndose evidenciar que también se cumple con este deber legal que impone el numeral 1° del artículo 4° del Decreto 371 de 2010, en el sentido de: “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.”

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.**

- **Verificar a través de qué canales la entidad u hospital se comunica permanentemente con la ciudadanía, le informa sobre sus objetivos, planes, metas, programas y proyectos y los beneficios que de éstos se obtendrán; así como los resultados de su gestión, de manera que cualquier ciudadano pueda ejercer el control social (reuniones, periódicos, boletines, medios audiovisuales, página Web, etc).**

Con la intención de hacer seguimiento y evaluar uno de los enfoque de la participación ciudadana en la entidad, el equipo auditor consultó en la página Web de la misma el Link *“Transparencia y acceso a la información pública”*, y luego en el sub link *“Participación Ciudadana”*; en el cual se encontró un tema institucional definido como *“PARTICIPACIÓN EN LA FORMULACIÓN DE POLÍTICAS”*, donde se encuentra publicado un documento bajo la denominación: *“MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS – APR-APROPIACIÓN DEL CONOCIMIENTO” – “PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA”*, con fecha del formato del 11 de marzo del 2021; y del cual anexamos una imagen parcial como evidencia de su consulta.

DEPENDENCIA RESPONSABLE	ACTIVIDAD	OBJETIVO	NIVEL DE PARTICIPACIÓN	CICLO DE LA GESTIÓN PÚBLICA	EMPLEO DE INTERÉS	INDICADOR	METAPROYECTO	MEDIO CANAL	FECHA DE INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
Subdirección Técnica	Caro Honorarios para la labor de la Subdirección Técnica en base de datos	Crear a los participantes en la construcción de la Subdirección Técnica en base de datos para la construcción de una nueva versión de un programa de monitoreo	Participación	Implementación	Evaluación	Estado de avance	1 Caso	Virtualidad (reunión en línea de trabajo institucional)	19/04/2021	30/04/2021
Subdirección Científica	Talleres Populares (reuniones temporales de la Subdirección Científica) - Taller: Planificación	Crear a los participantes en la construcción de la Subdirección Científica en base de datos para la construcción de una nueva versión de un programa de monitoreo	Participación	Implementación	Evaluación	Estado de avance	1 Taller	Virtualidad (reunión en línea de trabajo institucional)	19/04/2021	30/04/2021
Subdirección Científica	Caro Honorarios para la labor de la Subdirección Científica	Crear a los participantes en la construcción de la Subdirección Científica en base de datos para la construcción de una nueva versión de un programa de monitoreo	Participación	Implementación	Evaluación	Estado de avance	1 Caso	Virtualidad (reunión en línea de trabajo institucional)	19/04/2021	30/04/2021
Subdirección Científica	Talleres Populares (reuniones temporales de la Subdirección Científica) - Taller: Planificación	Crear a los participantes en la construcción de la Subdirección Científica en base de datos para la construcción de una nueva versión de un programa de monitoreo	Participación	Implementación	Evaluación	Estado de avance	1 Taller	Virtualidad (reunión en línea de trabajo institucional)	19/04/2021	30/04/2021
Subdirección Científica	Talleres Populares (reuniones temporales de la Subdirección Científica) - Taller: Planificación	Crear a los participantes en la construcción de la Subdirección Científica en base de datos para la construcción de una nueva versión de un programa de monitoreo	Participación	Implementación	Evaluación	Estado de avance	1 Taller	Virtualidad (reunión en línea de trabajo institucional)	19/04/2021	30/04/2021
Subdirección Científica	Talleres Populares (reuniones temporales de la Subdirección Científica) - Taller: Planificación	Crear a los participantes en la construcción de la Subdirección Científica en base de datos para la construcción de una nueva versión de un programa de monitoreo	Participación	Implementación	Evaluación	Estado de avance	1 Taller	Virtualidad (reunión en línea de trabajo institucional)	19/04/2021	30/04/2021
Subdirección Científica	Talleres Populares (reuniones temporales de la Subdirección Científica) - Taller: Planificación	Crear a los participantes en la construcción de la Subdirección Científica en base de datos para la construcción de una nueva versión de un programa de monitoreo	Participación	Implementación	Evaluación	Estado de avance	1 Taller	Virtualidad (reunión en línea de trabajo institucional)	19/04/2021	30/04/2021
Subdirección Científica	Talleres Populares (reuniones temporales de la Subdirección Científica) - Taller: Planificación	Crear a los participantes en la construcción de la Subdirección Científica en base de datos para la construcción de una nueva versión de un programa de monitoreo	Participación	Implementación	Evaluación	Estado de avance	1 Taller	Virtualidad (reunión en línea de trabajo institucional)	19/04/2021	30/04/2021
Subdirección Científica	Talleres Populares (reuniones temporales de la Subdirección Científica) - Taller: Planificación	Crear a los participantes en la construcción de la Subdirección Científica en base de datos para la construcción de una nueva versión de un programa de monitoreo	Participación	Implementación	Evaluación	Estado de avance	1 Taller	Virtualidad (reunión en línea de trabajo institucional)	19/04/2021	30/04/2021

En el documento mencionado se reportan treinta y cinco (35) actividades a desarrollar con una orientación formativa y pedagógica; bajo la responsabilidad de la Subdirección Técnica y Operativa; pero en todas se reporta que su ciclo de gestión pública actual es en: *“IMPLEMENTACIÓN”*; todos con fecha de inicio y finalización en el año 2021; sin que se puedan evidenciar más registros del desarrollo de los mismos.

Atendiendo al registro de estas actividades que reporta el sistema en estado de IMPLEMENTACIÓN; el equipo auditor tomó la decisión de solicitar información complementaria a la Subdirección Científica de manera formal sobre la ejecución de estas actividades, petición concretada mediante el memorando 2022IE1384; sin embargo, no se recibió respuesta de esta solicitud informando si se habían ejecutado o no las actividades ofertadas en la página Web de la entidad, motivo por el cual este equipo auditor no tiene otra posibilidad que interpretar el anterior silencio u omisión de respuesta, como la no ejecución de las referidas actividades, y por lo tanto el incumplimiento al deber que ordena la norma.

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.

- **Verificar programaciones y evidencias de realización de audiencias públicas en las entidades, hospitales, cuando se vayan a ejecutar proyectos de alto impacto para la ciudadanía.**

Se debe mencionar en este informe de seguimiento que se pudo constatar que la entidad realizó el 28 de febrero del año en curso, la audiencia de Rendición de Cuentas correspondiente a la gestión administrativa de la vigencia del año 2021; audiencia de carácter público, en la que además de la posibilidad de asistencia personal, se facilitó a los interesados la posibilidad de acceso electrónico; en dicha audiencia se informaron una pluralidad de temas de la gestión administrativa de la entidad a los interesados; entre los que se destacan aspectos puntuales como:

- Presupuesto general y por proyectos de inversión.
- Logros en atención y servicio a la ciudadanía.
- Proyecto 7681 “*Fortalecimiento de la agricultura urbana y periurbana en las localidades urbanas de Bogotá*”.
- Proyecto de inversión 7651 “*Conservación de la diversidad florística de Colombia en el tropicario del Jardín Botánico de Bogotá*”.
- Proyecto 7677 “*Mejoramiento, planificación y gestión de las coberturas vegetales del Distrito Capital y la ciudad región, para reverdecer a Bogotá*”.
- Mantenimiento arbolado antiguo.
- Proyecto 7667 “*Fortalecimiento para la gestión de la información ambiental, comunicación y el mercadeo del Jardín Botánico*”.
- Conclusiones y retos 2022 Proyecto 7677.

Es evidente que con la realización de la precitada Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, de la gestión administrativa de la vigencia 2021; la entidad concretó un espacio de participación ciudadana, en la que en primer lugar divulgó múltiples aspectos del ejercicio administrativo, la inversión del presupuesto, y la planificación futura con un enfoque educativo en pro del bienestar ambiental general; y en segundo lugar, concretó un espacio de interacción con el cual se da cumplimiento en un porcentaje significativo a varios de los deberes que contiene el Decreto 371 de 2010.

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.

- **Verificar acciones de promoción de la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y el apoyo al funcionamiento de las mismas por parte de cada entidad u hospital.**

Dando alcance a la respuesta, en el marco de la estrategia de concertación social se han realizado 34 redes de cuidadores por el entorno ambiental, promoviendo la organización social y la gestión colectiva como estrategias de cuidado ambiental y de construcción de territorios. Con estos grupos y comunidades se han construido planes de acción para el fortalecimiento de las condiciones ambientales de los espacios de vida de los participantes, promoviendo el diálogo de saberes, el cuidado de los entornos ambientales, la apropiación de conocimientos y prácticas y el acompañamiento a iniciativas enmarcadas en la misionalidad del Jardín Botánico de Bogotá.

Año	mes	Número de redes conformadas	Localidad
2021	enero	2	Tunjuelito
2021	enero	1	Engativá
2021	enero	1	Los Mártires
2021	enero	1	Rafael Uribe Uribe
2021	febrero	1	Usaquén
2021	febrero	1	Ciudad Bolívar
2021	marzo	1	Bosa
2021	marzo	1	Kennedy
2021	marzo	1	Los Mártires

2021	marzo	1	Puente aranda
2021	abril	1	Usme
2021	abril	2	Fontibón
2021	abril	1	Teusaquillo
2021	mayo	1	Chapinero
2021	mayo	1	San Cristóbal
2021	mayo	1	Tunjuelito
2021	mayo	1	Barrios Unidos
2021	mayo	1	Sumapáz
2021	junio	1	Usaquén
2021	junio	1	Fontibón
2021	junio	1	Suba
2021	julio	1	Fontibón
2021	julio	1	Suba
2021	agosto	1	Antonio Nariño
2021	agosto	1	Candelaria
2021	septiembre	0	Distrital
2021	noviembre	0	Distrital
2021	noviembre	1	Antonio Nariño
2021	diciembre	1	Los Mártires
2021	diciembre	1	La Candelaria
2022	febrero	1	Engativá
2022	febrero	1	Teusaquillo
2022	marzo	1	Candelaria
2022	marzo	1	Teusaquillo
TOTAL		34	

CONCLUSIONES GENERALES

De las labores desarrolladas dentro de este ejercicio de auditoría, el equipo auditor puede manifestar que en un amplio porcentaje se están cumpliendo con los deberes legales que impone el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, en la gestión administrativa que ejecuta la entidad en lo pertinente tanto en la atención de quejas y reclamos; como en la atención al usuario; motivo por el que tan solo existen algunas observaciones en aspectos que deben ser mejorados, y por los cuales se hacen las siguientes recomendaciones:

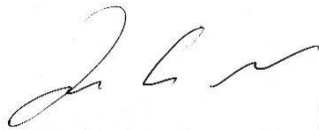
22

- Es importante concretar el tema de la traducción al idioma inglés, del formato de encuesta denominado “ENCUESTA DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”.
- Es necesario que la entidad defina la atención prioritaria de, algunas de las recomendaciones dadas por la VEEDURIA DISTRITAL, para el mejoramiento de las condiciones logísticas de la Oficina de Atención al Usuario.
- Se debe igualmente definir si se formaliza el archivo documental de las encuestas realizadas en formato físico a los visitantes; para lo cual se debe elevar la consulta a la Secretaría General en el tema de aplicación del Sistema de Gestión Documental.
- La alta dirección debe definir una estrategia administrativa, para atender de manera planificada las recomendaciones de mejora, propuestas en los informes internos de la entidad.
- De igual forma, se debe pensar en una estrategia que permita una mayor divulgación de las funciones y competencias del Defensor de la Ciudadanía; como de su articulación con la gestión y actividades administrativas de la entidad.
- El funcionario de mayor jerarquía en la entidad, en el manejo de la gestión administrativa de las quejas; reclamos; y peticiones, debe estar más atento a la participación efectiva en las diferentes reuniones que programa la Veeduría Distrital, con el propósito de mejorar la atención al usuario, y de unificar criterios administrativos y técnicos en la atención.

Concordante con lo anterior, el equipo auditor debe manifestar que, también como resultado del ejercicio de auditoría se pudo evidenciar que se están cumpliendo con los deberes legales que impone el artículo 4° del Decreto Distrital 371 de 2010; pero coherente a lo anterior, también se evidenció que es necesario verificar las acciones en relación con la *conformación de veedurías ciudadanas y otras organizaciones y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad* con estos deberes legales; y por lo tanto se sugieren las siguientes acciones de mejora.

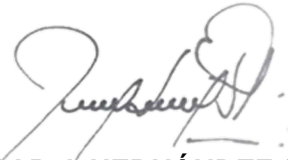
- Se considera importante que cada área administrativa vinculada con el cumplimiento normativo del Decreto 371 de 2010, analice la posibilidad de generar nuevas actividades de cumplimiento, en beneficio de diversificar las posibilidades de participación ciudadana en la gestión administrativa.

Elaboró y verificó



LUIS CARLOS MONTOYA. G.
Profesional de apoyo Oficina de Control
Interno

Revisó y aprobó,



ÓSCAR J. HERNÁNDEZ SERRANO
Jefe Oficina de Control Interno