

MEMORANDO**PARA:**

Maria Claudia Garcia Davila
German Dario Alvarez Lucero
Tania Elena Rodriguez Angarita
Luz Miryam Enríquez Guavita- Encargada
Laura Paola Amaya Ibarra
Juan Fernando Phillips Bernal
Octavio Naranjo Velasco
Yury Mercedes Arenas Rincon
Sandra Marcela Torres Forero,

DE:

Ana Lucia Bacares Toledo, Jefe de Oficina de Control Interno

Asunto: INFORME FINAL AUDITORIA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Respetados miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI),

De conformidad con las facultades legales contenidas en la Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, del rol de evaluación y seguimiento contentivo en el artículo 17 del Decreto Nacional No. 648 de 2017 y en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2026, se remite el Informe Final de la Auditoría Interna al proceso “SAC – SERVICIO AL CIUDADANO”, en el que se obtuvieron los siguientes resultados:

TIPO DE HALLAZGO	TITULO DEL HALLAZGO
Observación No. 1	Debilidades en el cumplimiento de lo previsto numeral 3.1 literal b del Manual de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.
Observación No. 2	Debilidades en la etapade planeación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía de

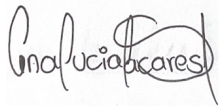
Página 1 de 3

	la entidad
Observación No. 3	Debilidades en la aplicación de los formatos que hacen parte de la gestión de atención a requerimientos.
Oportunidad de mejora No. 1	Inconsistencias en el diseño de los controles asociados al proceso Servicio al Ciudadano - SAC

De acuerdo con lo anterior, y en cumplimiento de la versión 17 del procedimiento "ECM.PR.06 – Auditoría Interna", se informa que las observaciones que quedaron en firme en el presente informe final deberán ser incorporadas en el Plan de Mejoramiento por Procesos, incluyendo las acciones correctivas y de mejora que permitan atender las situaciones identificadas. Así mismo, las recomendaciones y oportunidades de mejora podrán ser analizadas por el líder del proceso para determinar la pertinencia de su inclusión en dicho plan.

En este sentido, el Plan de Mejoramiento deberá ser formulado y remitido en el Módulo de Mejora del Portal MIPG, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente informe, es decir el 01 de septiembre de 2026. En caso de requerirse prórroga, esta deberá solicitarse con dos (2) días de antelación al vencimiento, debidamente justificada, pudiendo concederse por una única vez dentro de los plazos.

Cordialmente,



Ana Lucia Bacares Toledo

Jefe de Oficina de Control Interno

Anexos Electrónicos:

Proyectó: Edwin Camilo Leguizamon Penuela

Revisó:

Aprobó: Ana Lucia Bacares Toledo

**Firmado Electrónicamente****Radicado:** 20260030000025593**Fecha:** 24/08/2026 11:06**Código de verificación:** d8482

Este documento fue generado con firma electrónica, digital y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Oficina de **CONTROL** **INTERNO**

INFORME FINAL
AUDITORÍA INTERNA AL PROCESO “SERVICIO AL CIUDADANO
- SAC”

2026



**JARDÍN
BOTÁNICO**



Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	4
1. Título de la Auditoria.	4
2. Objetivo de la Auditoria.	4
3. Objetivos Específicos de la Auditoria.	4
4. Alcance de la Auditoria.....	5
5. Normatividad.....	5
7. Recomendaciones.....	6
8. Conclusiones.....	7
PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES	7
1. LIMITANTES PRESENTADAS DURANTE LA AUDITORÍA	8
2. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA.	8
3. RIESGOS EVALUADOS EN LA AUDITORIA.	8
4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA	10
4.1 Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.	11
4.1.1 Verificación Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en el Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBJCM.....	12
4.1.2 Verificación Formulación ruta estratégica en la etapa de Planeación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía	15
4.2 procedimiento “SAC.PR.01 - Atención a Requerimientos”	16
4.3 Riesgos identificados asociados al proceso SAC no evaluados en ejercicios previos.....	20
5. RECOMENDACIONES:	25
6. CONCLUSIONES.....	25

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre				
Día	1	Mes	7	Año	2026	Desde	05/7/2026	Hasta	31/7/2026	Día	Mes	Año	

Líder del proceso	Jefe Oficina de Control Interno	Auditor Líder
Nubia Lucía Wilches Quintana	Ana Lucía Bacares Toledo	Edwin Camilo Leguizamón Peñuela

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Proceso de Servicio al Ciudadano (SAC)
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	Secretaría General-Nubia Lucía Wilches Quintana
Objetivo de la Auditoría:	Verificar la efectividad de los controles establecidos para la gestión de los riesgos asociados a la implementación y Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía al interior del JBJCM"
Objetivos específicos de la Auditoría:	1. Verificar el avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía al interior del JBJCM, identificando y validando la efectividad en los controles establecidos por la entidad y la articulación entre las áreas que hacen parte de la mesa técnica de apoyo establecida. 2. Verificar el cumplimiento de las funciones y lineamientos de la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBJCM a través de la revisión y validación de las actuaciones ejecutadas en el periodo de evaluación. 3. Verificar el cumplimiento del Procedimiento “SAC.PR.01 - Atención a Requerimientos” identificando y validando existencia y efectividad de controles establecidos para ejecución y aseguramiento de la gestión establecida por la entidad para la Atención de requerimientos. 4. Verificar el diseño y aplicación de los controles establecidos por la entidad para mitigar los riesgos asociados al Proceso de Servicio al Ciudadano- SAC relacionados con el objetivo y alcance de la presente auditoría o que no hayan sido sujetos de validación en un ejercicio de evaluación previo.

Alcance de la Auditoría:	Verificar la efectividad de los controles establecidos para la gestión de los riesgos asociados al Proceso SAC y a la implementación y Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía al interior del JBJCM" entre el 01 de octubre de 2025 y el 31 de mayo de 2026
Criterios de la Auditoría:	-Manual del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía numeral 3.1 literal b. -Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía numeral 4.1 literal e -Resolución número 238 del 23 de septiembre de 2025: "Por la cual se conforma y establece el reglamento de funcionamiento de la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBJCM -SAC.PR.01 Atención a Requerimientos "11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO...Actividad 12 Aplicar encuestas de satisfacción atención al ciudadano...Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana con el formato SAC. PR.01.F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención a la Ciudadanía..."

RESUMEN EJECUTIVO

1. Título de la Auditoria.

Auditoria basada en riesgos al proceso - SAC- Servicio de Atención al Ciudadano

2. Objetivo de la Auditoria.

"Verificar la efectividad de los controles establecidos para la gestión de los riesgos asociados a la implementación y Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía al interior del JBJCM"

3. Objetivos Específicos de la Auditoria.

1. Verificar el avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía al interior del JBJCM, identificando y validando la efectividad en los controles establecidos por la entidad y la articulación entre las áreas que hacen parte de la mesa técnica de apoyo establecida.

2. Verificar el cumplimiento de las funciones y lineamientos de la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Jardín Botánico José

Celestino Mutis – JBJCM a través de la revisión y validación de las actuaciones ejecutadas en el periodo de evaluación.

3. Verificar el cumplimiento del Procedimiento “SAC.PR.01” identificando y validando existencia y efectividad de controles establecidos para ejecución y aseguramiento de la gestión establecida por la entidad para la Atención de requerimientos.

4. Verificar el diseño y aplicación de los controles establecidos por la entidad para mitigar los riesgos asociados al Proceso SAC relacionados con el objetivo y alcance de la presente auditoría o que no hayan sido sujetos de validación en un ejercicio de evaluación previo.

4. Alcance de la Auditoria.

“Verificar la efectividad de los controles establecidos para la gestión de los riesgos asociados al Proceso SAC y a la implementación y Operación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía al interior del JBJCM” entre el 01 de octubre de 2025 y el 31 de mayo de 2026.

5. Normatividad.

- Decreto 040 de 1993 *“Por medio del cual se precisa la naturaleza jurídica, la estructura orgánica, las fuentes de financiación y las funciones del Jardín Botánico “José Celestino Mutis”.*
- Decreto 1083 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.*
- Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.*
- Guía de auditoría interna basada en riesgos para entidades públicas - Versión 4 – Emitida por el DAFP.
- Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7.
- Decreto 640 de 2025 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. *“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”.*
- Decreto 646 de 2025 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Distrital del Sector Ambiente”.*
- Estatuto de Auditoria del Jardín Botánico de Bogotá.
- Código de Ética del auditor Interno del Jardín Botánico de Bogotá.
- Procedimientos y documentos adscritos al proceso de “SAC-Servicio de Atención al Ciudadano”
- Normatividad asociada al proceso de “SAC-Servicio de Atención al Ciudadano” y registrada en el normograma de la entidad.

6. Resumen de los Resultados encontrados.

TIPO DE HALLAZGO	TITULO DEL HALLAZGO
Observación No. 1	Debilidades en el cumplimiento de lo previsto numeral 3.1 literal b del Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
Observación No. 2	Debilidades en la etapa de planeación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía de la entidad
Observación No. 3	Debilidades en la aplicación de los formatos que hacen parte de la gestión de atención a requerimientos.
Observación No. 4	Inconsistencias en el diseño de los controles asociados al proceso Servicio al Ciudadano - SAC

7. Recomendaciones.

- Se recomienda adelantar las gestiones necesarias para garantizar la definición de responsabilidades internas de cada una de las áreas del Jardín Botánico-JCM frente a la Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, identificando entre otros aspectos que Proceso liderará la gestión correspondiente.
- Es necesario que la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con la que cuenta el JBJCM, adelante la formulación de la Ruta estratégica que define la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía en cumplimiento de la etapa de planeación establecida por el Decreto 640 de 2025 y el respectivo Manual Distrital.
- Revisar el Procedimiento SAC.PR.01 y su documentación asociada, con el fin de actualizar e implementar controles relativos a la aplicación de los formatos “SAC.PR.01, F.01 Recepción de requerimientos” y SAC. PR.01. F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención a la Ciudadanía” que permitan proporcionar claridad frente a los escenarios de diligenciamiento.
- Fortalecer el diseño de los controles de los riesgos identificados por parte del al proceso de Servicio al Ciudadano – SAC, verificando su alineación con la metodología vigente, y la formulación de acciones de tratamiento frente a las desviaciones identificadas.

8. Conclusiones.

- Se validó que la entidad ha adelantado gestiones de avance en el marco de la operación e implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. embargo
- Se identificaron debilidades en la definición de las responsabilidades internas de las áreas de la entidad frente a la Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Se identifican debilidades en la ejecución de la etapa de planeación del modelo debido a falta de formulación de la ruta estratégica para la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía.
- Se identifican oportunidades de mejora en el ejercicio de la aplicación de los formatos que hacen parte del Procedimiento SAC.PR.01 relacionadas con la implementación de controles para el aseguramiento de la gestión frente a los escenarios de diligenciamiento.
- Se identificaron debilidades en el diseño de los controles de los riesgos de gestión asociados al proceso, respecto de la formulación de acciones de tratamiento frente a las desviaciones identificadas por los responsables del proceso al interior de la respectiva matriz.

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS/ RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

1. LIMITANTES PRESENTADAS DURANTE LA AUDITORÍA.

Durante el desarrollo de la evaluación independiente de ley no se presentaron limitantes que afectaran el alcance, la ejecución o la obtención de evidencia suficiente y pertinente para el cumplimiento de los objetivos definidos.

2. DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA.

Esta auditoría se realizó de conformidad con las Normas Globales de Auditoría Interna. El trabajo fue planificado, ejecutado y documentado siguiendo los principios y requisitos establecidos en dichas Normas, y los resultados fueron comunicados de manera precisa, objetiva y oportuna, de acuerdo con los criterios profesionales aplicables.

3. RIESGOS EVALUADOS EN LA AUDITORIA.

RIESGOS IDENTIFICADOS POR EL PROCESO		
RIESGO	CONTROL	PRUEBA DE AUDITORIA
Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad por parte de los ciudadanos a causa de deficiencias en la aplicación de protocolos de atención al ciudadano y el desconocimiento de información actualizada de interés público por parte de los funcionarios y colaboradores de la entidad	Control 1: El funcionario o profesional de SAC verifica el cumplimiento del plan de acción SAC semestralmente, con relación a la ejecución de las sesiones de socialización y sensibilización dirigidos al personal relacionado con la Atención a la Ciudadanía, establecidos en los protocolos de atención, lo cual se verifica con el listado de asistencia de las sesiones efectuadas. En caso de identificar que el personal relacionado con la Atención a la Ciudadanía no asistió a la sesión, se comparte el material socializado en el espacio vía correo electrónico. Como evidencia se suministra el listado de asistencia y/o el plan de acción y el correo electrónico en caso de presentarse.	Verificar el cumplimiento por parte del proceso SAC de los lineamientos establecidos al interior de la "DYP.PO.01 – Política de Administración de Riesgos del Jardín Botánico José Celestino Mutis V7" frente al diseño y efectividad de

		Control 2: El funcionario o profesional de SAC realiza la revisión cuatrimestral a la aplicación de los protocolos y actualización de la información de interés público mediante la reunión con los coordinadores de los procesos en donde se valida la información y se plantean las inquietudes a las que haya lugar para mejorar. Como evidencia quedan las Actas de reunión de seguimiento trimestral y/o memorando de solicitud de mejora de la información (cuando sea necesario) Control 3: El funcionario o profesional de SAC realiza la verificación de la elaboración y presentación del informe mensual al cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia mes vencido, en caso de identificar desviaciones se registra en el documento. Como evidencia queda el informe mensual al cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia socializado mediante oficio.	controles definidos para prevenir o mitigar los riesgos de gestión incorporados en la matriz de riesgos institucional DYP.PR.07. F.04
--	--	--	--

RIESGOS IDENTIFICADOS POR EL EQUIPO AUDITOR		
RIESGO	CONTROL	PRUEBA DE AUDITORIA
Posibilidad de afectación reputacional y legal por debilidades en el ejercicio de conformación de la mesa técnica de apoyo al Modelo de relacionamiento Integral con la Ciudadanía por falta de definición de responsabilidades internas de cada una de las áreas responsables.	Manual de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía numeral 3.1 literal b "...Esta Mesa debe estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces en cada entidad, la Oficina Asesora de Planeación y las áreas involucradas en la implementación de las políticas Estado-Ciudadanía definidas en este documento, así como la o el Defensor de la Ciudadanía. La Mesa debe darse su propio reglamento para definir su composición y responsabilidades internas..."	Verificar el cumplimiento por parte del Proceso SAC conforme los lineamientos establecidos en el Manual de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía la adecuada distribución de responsabilidades al interior del JBJCM de cada una de las áreas frente al ejercicio de implementación del respectivo modelo.

Posibilidad de afectación reputacional y legal por debilidades en la etapa de planeación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía de la entidad por falta de Formulación de una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía,	Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía numeral 4.1 literal e "...Como producto de esta primera etapa se espera que la entidad distrital formule una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía, las acciones se deberán incluir en el Programa de transparencia y ética pública o el que haga sus veces. Esta ruta debe contener las acciones para: • Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor • Caracterización de oferta institucional, canales y espacios • Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento. • Acciones de seguimiento y evaluación..."	Verificar el cumplimiento por parte del Proceso SAC conforme los lineamientos establecidos en el Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía que se haya adelantado por parte de la entidad a través de la correspondiente Mesa técnica, la formulación de la ruta estratégica encaminada a definir la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía ejecutando las acciones correspondientes.
Posibilidad de afectación reputacional por inconsistencias en la aplicación de los formatos que hacen parte de la gestión de atención a requerimientos, debido a falta de precisión en la descripción de la actividad y la ausencia de controles dentro del procedimiento establecido por la entidad.	(SAC.PR.01 Atención a Requerimientos) "...11. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ... Actividad 1 Recibir requerimientos PQRSD por canales establecidos (presencial, virtuales, telefónicos, redes sociales, WhatsApp, buzón de sugerencias, mensaje de texto, correos electrónicos, por la Web, remitir ventanilla única de radicación y según aplique, diligenciar el formato (SAC.PR.01,F.01 Recepción de requerimientos) ... Actividad 12 Aplicar encuestas de satisfacción atención al ciudadano...Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana con el formato SAC. PR.01. F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención a la Ciudadanía..."	Verificar el cumplimiento por parte del Proceso SAC de las actividades 1 y 11 previstas en el procedimiento "SAC.PR.01 Atención a Requerimientos"

4. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

4.1 Implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

El Decreto 640 de 2025, define el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía como un marco de referencia para planear, articular, ejecutar, hacer seguimiento y evaluar las políticas de gestión y desempeño, que buscan mejorar la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía, cuyo objetivo central consiste en establecer lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital.

Así mismo y con el propósito orientar a todos los organismos distritales en el proceso de implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, la Secretaría General y la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá expedieron el Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el cual se definen los lineamientos que deben cumplir las entidades del distrito para adelantar la gestión de relacionamiento correspondiente.

En ese sentido y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2026 y conforme al rol legal de evaluación y seguimiento, la Oficina de Control Interno (OCI) realizó la verificación frente al avance en la implementación del citado modelo al interior del JBJCM, efectuando la validación de las evidencias correspondientes remitidas por el Proceso SAC mediante radicado GEA 20260040000017543 del 15 de julio de 2026 como resultado de la revisión, fue posible establecer que la entidad ha adelantado una serie de gestiones enfocadas a cumplir con el ejercicio de implementación dentro de las cuales se destacan:

VIGENCIA 2025

-Se expide la Resolución No. 238 del 23 de septiembre de 2025, “Por la cual se conforma y establece el reglamento de funcionamiento de la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBJCM”

-El 6 de noviembre de 2025 se llevó a cabo la sesión de instalación de la Mesa Técnica de Apoyo, según consta en el Acta No. 252, en la cual se realizó la revisión de los integrantes, funciones y alcance de la mesa, así como la presentación del Plan de Acción 2025–2026 para la preparación e implementación del modelo.

-La entidad participó en la medición “INCIDE – Medir para Transformar”, obteniendo para la vigencia 2024–2025 un resultado global del 61,87 % en la Dimensión de Modelo de Relacionamento, lo cual ubica a la entidad en un nivel medio–alto.

VIGENCIA 2026

El 28 de mayo de 2026 el Jardín Botánico recibió asistencia técnica por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía mayor de Bogotá. “El objetivo del acompañamiento consistió en fortalecer la implementación del Modelo Distrital mediante la socialización de la estructura metodológica para la formulación y seguimiento de la Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía. ...”

-El 25 de mayo de 2026 se realizó la primera sesión de la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía del 2026, formalizada mediante la Resolución 238 de 2025.

-Se adelantaron participaciones en mesas de trabajo con la veeduría distrital, secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Mesa Sectorial INCIDE espacios con los cuales la entidad avanza de manera gradual en acciones tendientes a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía.

Visto lo anterior, la Oficina de Control Interno, pudo establecer que la el JBJCM ha llevado a cabo gestiones importantes frente a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, denotándose el compromiso institucional frente a esta realidad operacional y estratégica, sin embargo, dentro del ejercicio de validación la OCIN identificó situaciones que a consideración del equipo auditor debían ser verificadas en el presente ejercicio de evaluación las cuales se exponen a continuación:

4.1.1 Verificación Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBJCM

Como se indicó en los párrafos que anteceden la entidad expidió la Resolución 238 de 2025 mediante la cual se conformó y estableció el reglamento de funcionamiento de la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBJCM.

RESOLUCIÓN NÚMERO 238 DEL 23 DE SEPTIEMBRE DE 2025

"Por la cual se conforma y establece el reglamento de funcionamiento de la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Jardín Botánico José Celestino Mutis – JBJCM"

LA DIRECTORA DEL JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el Decreto 040 de 1993, y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 2º de la Constitución Política establece que *"son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)"*.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia establece que *"(...) la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad (...)"* y que *"(...) las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado (...)"*.

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 establece que: *"La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política."* Asimismo, en su artículo 6º, establece que *"En virtud del principio de coordinación y colaboración, las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales (...)"*.

Que la Ley 1757 de 2015 *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"* dispone que la participación ciudadana es un derecho fundamental, enmarcando la necesidad de crear mecanismos de interacción efectivos y transparentes entre las entidades públicas y los ciudadanos.

Que la Ley 1712 de 2014, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de los derechos y las excepciones a la publicidad de información, regula y garantiza que todas las entidades públicas, cualquiera sea su orden; cuenten con lineamientos, acciones, planes o programas en los que se garantice que la ciudadanía tenga a su disposición una información mínima obligatoria.

Que la Ley 1757 de 2015, dictó disposiciones relativas a la promoción y protección del derecho a la participación democrática, e introdujo nuevos lineamientos en materia de rendición de cuentas que permitan dar a conocer los resultados de gestión a los ciudadanos y garantizar su participación en las decisiones que los afectan.

De la revisión del acto administrativo la Oficina de Control Interno pudo constatar que en este se describen aspectos tales como la definición de los integrantes de la mesa técnica, funciones de la mesa técnica, lineamientos de funcionamiento, así como las funciones de la Secretaría técnica desempeñada por la Oficina Asesora de Planeación del JBJCM.

No obstante lo anterior, la OCI evidenció que dentro de la citada resolución si bien se definieron los integrantes de la mesa técnica y el rol de la OAP como secretaría técnica, no se indicaron las responsabilidades internas que tendrán las áreas frente al cumplimiento de las funciones establecidas, así como tampoco claridad sobre quien liderará la implementación de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, mostrando con ello debilidades en el cumplimiento de lo previsto numeral 3.1 literal b del Manual de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. *...Esta Mesa debe estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces en cada entidad, la Oficina Asesora de Planeación y las áreas involucradas en la implementación de las políticas Estado-Ciudadanía definidas en este documento, así como la o el Defensor de la Ciudadanía. La Mesa debe darse su propio reglamento para definir su composición y responsabilidades internas...*

OBSERVACION N° 01: Debilidades en el cumplimiento de lo previsto numeral 3.1 literal b del Manual de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

• **RIESGO DE AUDITORIA:** Posibilidad de afectación reputacional y legal por debilidades en el ejercicio de conformación de la mesa técnica de apoyo al Modelo de relacionamiento Integral con la Ciudadanía por falta de definición de responsabilidades internas de cada una de las áreas responsables.

• **PRUEBA DE AUDITORÍA:** En el marco del ejercicio de auditoría, se llevó a cabo la revisión y verificación de las evidencias allegadas y relacionadas con el cumplimiento por parte del Proceso SAC de los lineamientos establecidos en el Manual de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía frente a la adecuada definición de responsabilidades de cada una de las áreas frente al ejercicio de implementación del respectivo modelo.

• **CRITERIO:**

-Numeral 3.1 literal b del Manual de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

-Capítulo 2 Artículos 251 y 252 Decreto 640 de 2025.

• **CONDICION:** Verificados los soportes allegados por el Proceso SAC, no fue posible evidenciar al interior de la Resolución 238 de 2025 la definición de las responsabilidades internas que tendrán las áreas frente al cumplimiento de las funciones establecidas, así como tampoco sobre que área o proceso recaerá el liderazgo de la implementación de Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

• **POSIBLE CAUSA:** Las debilidades identificadas dentro del presente ejercicio de auditoría son ocasionadas por falta de controles en el cumplimiento de lo previsto en el numeral 3.1 literal b del Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

• **CONSECUENCIA:** La falta de controles en el cumplimiento de lo previsto en el numeral 3.1 literal b del Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, pueden conllevar a posibles afectaciones reputacionales y legales para la entidad por debilidades en el ejercicio de conformación y funcionamiento de la mesa técnica de apoyo al Modelo de relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

4.1.2 Verificación Formulación ruta estratégica en la etapa de Planeación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

De acuerdo con los objetivos y lineamientos trazados por el Decreto 640 de 2025 y precisados por el Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, para su correcta operación las entidades distritales deben asegurar la articulación de las políticas de relación Estado-ciudadanía, para ello se definieron determinadas etapas para ser ejecutadas. La primera de ellas es la etapa de planeación, en la que actualmente se encuentra el JBJCM.

En esta etapa las entidades deben formular una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía, esto a través de la ejecución de unas acciones de gestión dentro de las cuales se pueden destacar:

- Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor.
- Caracterización de oferta institucional, canales y espacios
- Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento.
- Acciones de seguimiento y evaluación.

Con el fin de validar la formulación de la ruta estratégica para articular las políticas de relación Estado-Ciudadanía, la Oficina de Control Interno revisó la documentación del Proceso SAC. Al igual que en el numeral 4.1, se constataron acciones orientadas a la operación del modelo en la entidad; no obstante, no se evidencia la formulación de la ruta estratégica correspondiente, evidenciando debilidades en el cumplimiento del Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía numeral 4.1 literal e “...Como producto de esta primera etapa se espera que la entidad distrital formule una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía...”

OBSERVACION N° 02. Debilidades en la etapa de planeación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía de la entidad.

• **RIESGO DE AUDITORIA:** Posibilidad de afectación reputacional y legal por debilidades en la etapa de planeación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía de la entidad por falta de Formulación de una Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía.

• **PRUEBA DE AUDITORÍA:** En el marco del ejercicio de auditoría, se llevó a cabo la revisión y verificación de las evidencias allegadas y relacionadas con el cumplimiento por parte del Proceso SAC de la Formulación de la Ruta estratégica que defina la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía conforme los lineamientos establecidos en el Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

• **CRITERIO:**

-Numeral 4.1 literal e. del Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

-Capítulo 2 Artículo 249 Decreto 640 de 2025.

• **CONDICION:** Verificados los soportes allegados por el Proceso SAC, no fue posible evidenciar la formulación de la ruta estratégica necesaria para la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía conforme los establecen los lineamientos previstos en el Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

• **POSIBLE CAUSA:** Las debilidades identificadas dentro del presente ejercicio de auditoría son ocasionadas por falta de controles en el cumplimiento de lo previsto en el numeral 4.1 literal e. del Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

• **CONSECUENCIA:** La falta de controles en el cumplimiento de lo previsto en el numeral 4.1 literal e del Manual de Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, pueden conllevar a posibles afectaciones reputacionales y legales para la entidad por debilidades en la etapa de planeación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía de la entidad.

4.2 procedimiento “SAC.PR.01 - Atención a Requerimientos”

El procedimiento “SAC.PR.01 - Atención a Requerimientos” tiene como objetivo: “Brindar atención a la ciudadanía que requiere de la Entidad la gestión de trámites, servicios y solicitudes de información, mediante la estandarización de procesos y procedimientos que regulan su atención, garantizando la trazabilidad, oportunidad, calidad en las respuestas y la mejora continua del servicio.”

Dentro del ejercicio de auditoría y con el fin de validar la aplicación de los formatos establecidos en el marco de la atención a los requerimientos, la Oficina de Control Interno, efectuó revisión al cumplimiento de las siguientes actividades:

Actividad N° 1: “Recibir requerimientos PQRSDF por canales establecidos (presencial, virtuales, telefónicos, redes sociales, WhatsApp, buzón de sugerencias, mensaje de texto, correos electrónicos, por la Web, remitir ventanilla única de radicación y según aplique, diligenciar el formato (SAC.PR.01, F.01 Recepción de requerimientos).”

Actividad N° 12: “Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana con el formato SAC.PR.01. F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención a la Ciudadanía.”.

Con el propósito de constatar el cumplimiento de las mencionadas actividades, el equipo auditor efectuó verificación del material documental entregado por el proceso SAC evidenciando que si bien la entidad lleva a cabo el diligenciamiento de los formatos de Recepción de requerimientos y encuesta de percepción y satisfacción Atención a la Ciudadanía, esta actuación no se adelanta para la totalidad de requerimientos radicados la entidad, situación que resulta lógica considerando el alto volumen de PQRSDF que recibe el JBJCM, el cual para el periodo de alcance de la presente evaluación (01 de octubre de 2025 al 30 de mayo de 2026) fue de 7220 PQRSDF recibidas tal y como se muestra a continuación:

INGRESO DE PQRSDF DEL 01 DE OCTUBRE 2025 AL 30 DE MAYO 2026								
CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
BUZON	12	10	3	6	2	6	9	24
E-MAIL	692	153	149	189	224	273	238	80
ESCRITO	10	4	2	6	6	8	8	2
PRESENCIAL	51	45	19	24	29	24	36	128
TELEFONO	338	206	344	297	182	260	218	218
WEB	254	72	54	71	92	106	123	139
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0	1	0	2
CELULAR	66	54	11	196	15	81	110	108
WHATSAAP	33	42	51	160	102	127	82	533
Total por Canal	1456	586	633	949	652	886	824	1234
Total, PQRSDF recibidas				7220				

No obstante, lo anterior, frente a la descripción de actividades al interior del procedimiento evaluado se identificaron la siguiente observación:

OBSERVACION N° 03: Debilidades en la aplicación de los formatos que hacen parte de la gestión de atención a requerimientos.

- **RIESGO DE AUDITORIA:** Posibilidad de afectación reputacional por debilidades en la aplicación de los formatos que hacen parte de la gestión de atención a requerimientos por falta de controles encaminados a precisar dentro del procedimiento en qué casos se deben ejecutar la gestión por parte de los responsables del proceso de servicio al ciudadano.

- **PRUEBA DE AUDITORÍA:** En el marco del ejercicio de auditoría, se llevó a cabo la revisión y verificación de las evidencias allegadas por el Proceso SAC, así como la mesa de trabajo del 16 de julio de 2026 relacionadas con el cumplimiento de actividades establecidas al interior del Proceso "SAC.PR.01 - Atención a Requerimientos"

- **CRITERIO:** procedimiento "SAC.PR.01 - Atención a Requerimientos".

Actividad N° 1: "Recibir requerimientos PQRSD por canales establecidos (presencial, virtuales, telefónicos, redes sociales, WhatsApp, buzón de sugerencias, mensaje de texto, correos electrónicos, por la Web, remitir ventanilla única de radicación y según aplique, diligenciar el formato (SAC.PR.01, F.01 Recepción de requerimientos)."

Actividad N° 12: "Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana con el formato SAC. PR.01. F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención a la Ciudadanía."

- **CONDICION:**

Verificados los soportes allegados por la segunda línea y de acuerdo con la revisión adelantada al procedimiento SAC.PR.01 la Oficina de Control Interno pudo establecer que:

- **SITUACIÓN 1:** Respecto a la actividad N.º 1, "Recibir requerimientos PQRSD por canales establecidos...", se observa que la descripción no precisa en qué casos debe diligenciarse el formato SAC.PR.01, F.01 (Recepción de requerimientos), limitándose a señalar la expresión "según aplique" sin definir los escenarios concretos de aplicación. De acuerdo con las indagaciones realizadas por la OCI, este formato únicamente aplica para las solicitudes recibidas a través del buzón físico ubicado en las instalaciones del JBJCM; sin embargo, dicha especificación no se encuentra descrita en el procedimiento. Lo anterior denota una falencia en los controles de la segunda línea para asegurar la adecuada ejecución de esta actividad.

- **SITUACIÓN 2:** Respecto a la actividad N.º 12, "Aplicar la encuesta de satisfacción y percepción ciudadana con el formato SAC. PR.01.F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención a la Ciudadanía.", la Oficina de Control Interno (OCI) identificó que dicho formato se aplica únicamente a las solicitudes atendidas de manera inmediata por los responsables del servicio de atención al ciudadano. Sin embargo, el procedimiento omite esta aclaración y, por el contrario, ordena diligenciar la encuesta tras el envío de la respuesta al ciudadano, sin diferenciar si la atención fue inmediata en los canales habilitados o posterior mediante radicado GEA. Esta

inconsistencia evidencia, al igual que en la situación 1, falencias en los controles de la segunda línea de defensa para garantizar la correcta ejecución de la actividad.

- **POSIBLE CAUSA:** Las debilidades identificadas dentro del presente ejercicio de auditoría son ocasionadas por falta de controles encaminados a precisar dentro del procedimiento en qué casos se deben ejecutar la gestión por parte de los responsables del proceso de servicio al ciudadano.

- **CONSECUENCIA:** La falta de controles dentro de las actividades 1 y 12 del procedimiento “SAC.PR.01 - Atención a Requerimientos”, pueden conllevar a posibles afectaciones reputacionales para la entidad por debilidades en la aplicación de los formatos que hacen parte de la gestión de atención a requerimiento.

RESPUESTA DEL PROCESO AUDITADO

“En atención al Informe Preliminar de Auditoría Interna al proceso SAC – Servicio a la Ciudadanía, remitido mediante el radicado de la referencia, la profesional responsable de atender el requerimiento informa que, una vez analizados los resultados comunicados, acoge las observaciones Nos. 1, 2 y 3, así como la oportunidad de mejora No. 1, relacionadas con:

El cumplimiento de lo previsto en el numeral 3.1, literal b, del Manual del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

La etapa de planeación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

La aplicación de los formatos asociados con la gestión de atención a requerimientos.

El diseño de los controles vinculados al proceso de Servicio a la Ciudadanía.

En consecuencia, no se formulan objeciones al contenido del informe preliminar. El proceso de Servicio a la Ciudadanía adelantará la formulación de las acciones de mejoramiento correspondientes, con la identificación de actividades, responsables, plazos y mecanismos de seguimiento, de conformidad con los lineamientos institucionales establecidos para este propósito.

Las acciones estarán orientadas a fortalecer la planeación del proceso, asegurar la aplicación uniforme de los instrumentos institucionales, mejorar la efectividad de los controles y consolidar la trazabilidad de la gestión.

El proceso de Servicio a la Ciudadanía reconoce los resultados de la auditoría como un insumo para el fortalecimiento institucional y el mejoramiento continuo de su gestión”

CONCLUSIÓN DEL RESULTADO DE AUDITORÍA

De acuerdo con la respuesta, el proceso auditado (SAC – Servicio al Ciudadano) acepta las observaciones, reconociendo los resultados de la auditoría como un insumo para el fortalecimiento institucional y el mejoramiento continuo de su gestión. En consecuencia, la observación se mantiene y deberá incorporarse en el Plan de Mejoramiento para la definición de acciones correctivas.

4.3 Riesgos identificados asociados al proceso SAC no evaluados en ejercicios previos.

Como parte del ejercicio de auditoría al Proceso SAC, y tomando como referencia la referencia la matriz de riesgos del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC), la Oficina de Control Interno con el propósito de verificar la aplicación de los controles establecidos para prevenir o mitigar los riesgos asociados a la gestión de las peticiones ciudadanas. En este contexto, se identifican riesgos de Gestión, orientados a prevenir afectaciones reputacionales, mediante la implementación de controles relacionados con la aplicación de protocolos de atención al ciudadano por parte la entidad.

Como resultado de la revisión adelantada al diseño y efectividad de controles, la Oficina de Control Interno pudo identificar que frente al tratamiento de las desviaciones para los controles No. 2 y No. 3, este se limita a la realización de reuniones o el registro de las novedades en el informe correspondiente, sin que se establezcan acciones de seguimiento, corrección o mejora frente a las situaciones detectadas, mostrando con ello debilidades

OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 01. Inconsistencias en el diseño de los controles asociados al proceso Servicio al Ciudadano - SAC.

- **RIESGO DE AUDITORIA:** Posibilidad de afectación reputacional y legal por debilidades en la formulación de acciones de tratamiento de las desviaciones por inconsistencias en el diseño de los controles de los riesgos identificados por parte del proceso de Servicio al Ciudadano – SAC, en el marco de la gestión de administración del riesgo de la entidad

- **PRUEBA DE AUDITORÍA:** En el marco del ejercicio de auditoría, se llevó a cabo la revisión y verificación de las evidencias allegadas por el Proceso SAC, así como la mesa de trabajo del 16 de julio de 2026 relacionadas con el cumplimiento de actividades establecidas al interior del Proceso “SAC.PR.01 - Atención a Requerimientos”

- **CRITERIO**

Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2025:

Capítulo III. Riesgos Generales de la Gestión, numeral 3.4. Descripción del riesgo, referente a la estructura para la formulación de los riesgos de gestión.

Capítulo VI. Sistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública (SIGRIP), numeral 6.3.5.1. Identificación y valoración de riesgos para la integridad pública, respecto de la descripción del riesgo de integridad pública.

Documento Interno: Jardín Botánico José Celestino Mutis

Política DYP.PO.01 "Gestión Integral de Riesgos" – Versión 7, numeral 8.8. Estructura de la descripción del riesgo (impacto, causa inmediata y causa raíz) y numeral 8.9.1. Diseño de controles – Estructura para la descripción del control, mediante los cuales se establecen los lineamientos para la formulación de los riesgos y el diseño de los controles asociados.

• CONDICIÓN

SITUACIÓN 1: Evaluación de Riesgos de Gestión

Con el fin de verificar la adecuada formulación del riesgo de gestión, la Oficina de Control Interno evaluó su estructura de conformidad con los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7 (DAFP, 2025) y la Política DYP.PO.01 "Gestión Integral de Riesgos" Versión 7 del Jardín Botánico José Celestino Mutis, verificando el cumplimiento de los componentes de impacto, causa inmediata y causa raíz. Los resultados de dicha evaluación se presentan a continuación.

Riesgo R2 – SAC

Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad por parte de los ciudadanos a causa de deficiencias en la aplicación de protocolos de atención al ciudadano y el desconocimiento de información actualizada de interés público por parte de los funcionarios y colaboradores de la entidad

Evaluación Estructura de la Descripción del riesgo de Gestión -R3 – SAC

Componente de la estructura del riesgo	Criterio metodológico (Guía DAFP V.7 - 2025)	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
Impacto (¿Qué?)	Corresponde a las consecuencias (afectación económica y/o reputacional) que puede ocasionar a la entidad la materialización del riesgo.	Cumple	El riesgo identifica como impacto la posibilidad de afectación reputacional, de acuerdo con la definición establecida en la metodología institucional.
Causa inmediata (¿Cómo?)	Corresponde a las circunstancias o situaciones más evidentes sobre las cuales se presenta el riesgo; no constituyen la causa principal o base para que este ocurra.	Cumple parcialmente	La causa inmediata se establece como "inconformidad por parte de los ciudadanos"; sin embargo, estos elementos corresponden a consecuencias derivadas de la materialización del riesgo y no a las circunstancias o situaciones evidentes sobre las cuales este se presenta, conforme a la definición metodológica.
Causa raíz (¿Por qué?)	Corresponde a las razones principales o básicas por las cuales puede presentarse el riesgo, información esencial para la definición y análisis de los controles.	Cumple	La causa raíz se define como "deficiencias en la aplicación de protocolos de atención al ciudadano y el desconocimiento de información actualizada de interés público por parte de los funcionarios y colaboradores de la entidad". Esta causa identificada aborda las causas básicas que originan dicho incumplimiento (humanas, organizacionales, tecnológicas, normativas, entre otras), 'permitiendo el análisis de las causas y el diseño de controles orientados a prevenir su ocurrencia.

Control No. 1

El funcionario o profesional de SAC verifica el cumplimiento del plan de acción SAC semestralmente, con relación a la ejecución de las sesiones de socialización y sensibilización dirigidos al personal relacionado con la Atención a la Ciudadanía, establecidos en el manual de servicio al ciudadano, lo cual se verifica con el listado de asistencia de las sesiones efectuadas. En caso de identificar que el personal relacionado con la Atención a la Ciudadanía no asistió a la sesión, se comparte el material socializado en el espacio vía correo electrónico. Como

evidencia se suministra el listado de asistencia y/o el plan de acción y el correo electrónico en caso de presentarse.

Evaluación Estructura del Control 1 – Riesgo R2 - SAC

Elemento del control	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
Responsable	Cumple	Se identifica como responsable al funcionario o profesional del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).
Acción	Cumple	Se establece la acción de verificar el cumplimiento del plan de acción SAC semestralmente, con relación a la ejecución de las sesiones de socialización y sensibilización dirigidos al personal relacionado con la Atención a la Ciudadanía
Objetivo del control	Cumple	El control tiene como propósito verificar la ejecución de las sesiones de socialización y sensibilización dirigidos al personal relacionado con la Atención a la Ciudadanía
Periodicidad	Cumple	Define una ejecución semestral.
Tratamiento de las desviaciones	Cumple	En caso de identificar que el personal relacionado con la Atención a la Ciudadanía no asistió a la sesión, se comparte el material socializado en el espacio vía correo electrónico.
Evidencia	Cumple	Como evidencia se suministra el listado de asistencia y/o el plan de acción y el correo electrónico en caso de presentarse

Control No. 2

El funcionario o profesional de SAC realiza la revisión cuatrimestral a la aplicación de los protocolos y actualización de la información de interés público mediante la reunión con los coordinadores de los procesos en donde se valida la información y se plantean las inquietudes a las que haya lugar para mejorar. Como evidencia quedan las Actas de reunión de seguimiento trimestral y/o memorando de solicitud de mejora de la información (cuando sea necesario)

Evaluación Estructura del Control 2 – Riesgo R2 - SAC

Elemento del control	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
Responsable	Cumple	Se identifica al funcionario o profesional del SAC como responsable de la ejecución del control.
Acción	Cumple	Se establece la acción de la revisión cuatrimestral a la aplicación de los protocolos.
Objetivo del control	Cumple	El control busca verificar la aplicación de los protocolos y actualización de la información de interés público.
Periodicidad	Cumple	Define una ejecución cuatrimestral.
Tratamiento de las desviaciones	Cumple parcialmente	Se plantea reunión con los coordinadores de los procesos en donde se valida la información y se plantean las inquietudes a las que haya

		lugar para mejorar; sin embargo, no se establecen acciones posteriores para corregir o mitigar las desviaciones detectadas.
Evidencia	Cumple	Como evidencia quedan las Actas de reunión de seguimiento trimestral y/o memorando de solicitud de mejora de la información

Control No. 3

El funcionario o profesional de SAC realiza la verificación de la elaboración y presentación del informe mensual al cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia mes vencido, en caso de identificar desviaciones se registra en el documento. Como evidencia queda el informe mensual al cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia socializado mediante oficio.

Evaluación Estructura del Control 3 – Riesgo R2 - SAC

Elemento del control	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
Responsable	✓ Cumple	Se identifica al funcionario o profesional del SAC como responsable de la ejecución del control.
Acción	✓ Cumple	Se establece la acción de verificar la elaboración y presentación del informe sobre el cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
Objetivo del control	✓ Cumple	El control busca verificar el cumplimiento de los criterios de calidad definidos para la atención de la ciudadanía.
Periodicidad	✓ Cumple	Define una ejecución mensual.
Tratamiento de las desviaciones	Cumple parcialmente	Cuando se identifican desviaciones, estas únicamente se registran en el informe, no definiendo acciones adicionales para corregir o mitigar las desviaciones detectadas.
Evidencia	Cumple	Se define como evidencia el informe mensual socializado mediante oficio.

• CRITERIO

Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2025:

- Capítulo III. Riesgos Generales de la Gestión, numeral 3.4. Descripción del riesgo, referente a la estructura para la formulación de los riesgos de gestión.
- Capítulo VI. Sistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública (SIGRIP), numeral 6.3.5.1. Identificación y valoración de riesgos para la integridad pública, respecto de la descripción del riesgo de integridad pública.

Documento Interno: Jardín Botánico José Celestino Mutis

- Política DYP.PO.01 "Gestión Integral de Riesgos" – Versión 7, numeral 8.8. Estructura de la descripción del riesgo (impacto, causa inmediata y causa raíz) y numeral 8.9.1. Diseño de controles – Estructura para la descripción del control, mediante los cuales se establecen los lineamientos para la formulación de los riesgos y el diseño de los controles asociados.
- **POSIBLE CAUSA:** Las debilidades identificadas dentro del presente ejercicio de auditoría son ocasionadas por inconsistencias en el diseño de los controles asociados al proceso Servicio al Ciudadano - SAC en el marco de la gestión de administración del riesgo de la entidad.
- **CONSECUENCIA:** Lo anterior podría ocasionar que los riesgos no representen adecuadamente los eventos que se pretende gestionar y que los controles definidos no sean suficientes para prevenir o mitigar las causas que originan su materialización, afectando la efectividad del Sistema de Control Interno, la administración de riesgos y el logro de los objetivos del proceso.

5. RECOMENDACIONES:

-Se recomienda a la adelantar las gestiones necesarias para garantizar la definición de responsabilidades internas de cada una de las áreas del Jardín Botánico-JCM frente a la Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, identificando entre otros aspectos que Proceso liderará la gestión correspondiente.

-Es necesario que la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía con la que cuenta el JBJCM, adelante la formulación de la Ruta estratégica que define la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía en cumplimiento de la etapa de planeación establecida por el Decreto 640 de 2025 y el respectivo Manual Distrital.

-Revisar el Procedimiento SAC.PR.01 y su documentación asociada, con el fin de actualizar e implementar controles relativos a la aplicación de los formatos "SAC.PR.01, F.01 Recepción de requerimientos" y SAC. PR.01. F.02 Encuesta de Percepción y Satisfacción Atención a la Ciudadanía" que permitan proporcionar claridad frente a los escenarios de diligenciamiento.

-Fortalecer el diseño de los controles del proceso Servicio al Ciudadano – SAC, verificando su alineación con la metodología vigente, y la formulación de acciones de tratamiento frente a las desviaciones identificadas.

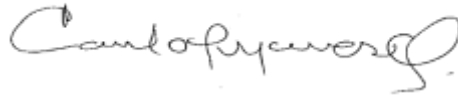
6. CONCLUSIONES

En cumplimiento del objetivo de la auditoría orientado a Verificar la efectividad de los controles establecidos para la gestión de los riesgos asociados a la implementación y Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía al interior del JBJCM, se identifican oportunidades de mejora en su aplicación práctica, particularmente en el ejercicio de la segunda línea de defensa, lo cual incide en el nivel de efectividad de los controles y en su contribución al logro de los objetivos institucionales.

De manera específica, la evaluación evidenció lo siguiente:

- Se validó que la entidad ha adelantado gestiones de avance en el marco de la operación e implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía. embargo
- Se identificaron debilidades en la definición de las responsabilidades internas de las áreas de la entidad frente a la Operación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
- Se identifican debilidades en la ejecución de la etapa de planeación del modelo debido a falta de formulación de la ruta estratégica para la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía.
- Se identifican debilidades en el ejercicio de la aplicación de los formatos que hacen parte del Procedimiento SAC.PR.01 relacionadas con la implementación de controles para el aseguramiento de la gestión frente a los escenarios de diligenciamiento.
- Se identificaron oportunidades de mejora en el diseño de los controles de los riesgos de gestión asociados al proceso, respecto de la formulación de acciones de tratamiento frente a las desviaciones identificadas por los responsables del proceso al interior de la respectiva matriz.

Líder Auditor



EDWIN CAMILO LEGUIZAMON PEÑUELA
Contratista Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó



ANA LUCIA BACARES TOLEDO
Jefe Oficina de Control Interno

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Compromiso de Independencia, Objetividad y Confidencialidad				
		Código: ECM.PR.06.F.05	Versión: 2	Fecha: 24/09/2024	Página: 1 de 2	

Bogotá D.C., 30 de enero de 2026

Doctor(a):

Ana Lucía Bacares Toledo

Jefe(a) Oficina de Control Interno

Jardín Botánico de Bogotá - JBB

Ciudad

Respetado(a) doctor(a):

De conformidad con el Estatuto de Auditoría Interna del Jardín Botánico de Bogotá, yo, Edwin Camilo Leguizamon Peñuela, como parte del equipo de Auditores Internos designado a la Oficina de Control Interno, y en virtud del Plan Anual de Auditoría Interna (PAAI) aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), manifiesto que usted me ilustró y explicó el PAAI actualizado para la presente vigencia; me indicó el rol, las fechas estimadas a ejecutarse, y los trabajos de auditoría o aseguramiento esperados, señalándome en cuales participaré, razón por la cual, manifiesto que los conozco y me comprometo a dar cumplimiento a los procedimientos, instructivos y demás lineamientos vigentes en el JBB para desarrollar adecuadamente los ejercicios de auditoría y/o seguimiento.

Así mismo, declaro que no me encuentro en ningún conflicto de interés¹ que pudiera llegar a afectar mi independencia y objetividad en los trabajos de auditoría encomendados, y mi actitud frente a los mismos será integra, objetiva, bajo las medidas de confidencialidad y competencia profesional requeridas. Por lo tanto y en caso de que se llegare a presentar alguna situación que pudiera comprometer mi independencia y objetividad en el trabajo de auditoría y/o

¹ "Un conflicto de interés surge cuando un servidor público o particular que desempeña una función pública es influenciado en la realización de su trabajo por consideraciones personales. El conflicto de intereses es una institución de transparencia democrática que se produce en todo acto o negociación entre el Estado y un tercero, cuando entre este último y quien realiza o decide dicho acto y/o participa posteriormente en la administración, supervisión o control de los procesos derivados del mismo, existen relaciones de negocio, parentesco o afectividad, que hagan presumir la falta de independencia o imparcialidad, todo lo cual potencia la posibilidad de beneficiar directa o indirectamente, indebida e indistintamente a cualquiera de las partes relacionadas. En términos genéricos, puede decirse que existe una situación de "conflicto de intereses" cuando el interés personal de quien ejerce una función pública colisiona con los deberes y obligaciones del cargo que desempeña...". (Pág. 9, Guía de Administración Pública, Conflictos de interés de servidores públicos. DAFP).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Compromiso de Independencia, Objetividad y Confidencialidad				
		Código: ECM.PR.06.F.05	Versión: 2	Fecha: 24/09/2024	Página: 2 de 2	

seguimiento a realizar, me comprometo a comunicarle de manera inmediata, sobre el posible conflicto de interés, y esperaré instrucciones.

Por último, manifiesto que se me dio a conocer el Estatuto y Código de Ética de la Auditoría Interna vigente en la Entidad y me comprometo a cumplir con los principios y reglas de conducta descritos, entendidos y esperados por el CICCI.

Cordialmente,



Edwin Camilo Leguizamón Peñuela

C.C. 80.205.272

Contratista

e-mail: eleguizamonp@gmail.com