



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



***“No me duelen los actos de la gente mala,
me duele la indiferencia de la gente buena”***

Martin Luther King



***Jardín Botánico
José Celestino Mutis***
Centro de Investigación y Desarrollo Científico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
HUMANA**



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 OBJETIVO

1.2 ALCANCE

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

2.1 MISIÓN

2.2 VISIÓN

2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2.4 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD Y AMBIENTALES

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

3.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

3.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono: 4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Jardín Botánico José Celestino Mutis

INTRODUCCIÓN

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis comprometido con una gestión transparente, orientada a prevenir actos de corrupción en todas sus manifestaciones y en observancia de las políticas expedidas por la Nación y el Distrito, en especial con el *artículo 73 de la Ley 1474 de 2011* elabora la presente estrategia que será implementada durante la vigencia 2015, la cual contempla entre otros, (i) el mapa de riesgos de corrupción, (ii) la estrategia antitrámites, (iii) rendición de cuentas y (iv) mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 OBJETIVO

Dar a conocer a la Ciudadanía en general y grupos de interés, la estrategia a desarrollar por el Jardín Botánico de Bogotá en la gestión eficiente de los recursos públicos por medio de un control preventivo y participativo, mediante acciones tendientes a *evitar o reducir* cualquier acto de corrupción. De igual manera pretende fortalecer los valores éticos en los servidores públicos.

1.2 ALCANCE

Esta estrategia será aplicada al interior de todas las áreas y/o dependencias del Jardín Botánico de Bogotá.

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

2.1 MISIÓN

“El Jardín Botánico es el Centro de Investigación y Desarrollo Científico con énfasis en ecosistemas altoandinos y de páramo, que contribuye a la conservación de la flora del Distrito Capital, a la sostenibilidad ambiental de su territorio y al aprovechamiento de su patrimonio genético, a través de la investigación científica, la transferencia tecnológica y la educación ambiental”.

2.2 VISIÓN

“El Jardín Botánico José Celestino Mutis en el año 2.016 será reconocido nacional e internacionalmente como un centro de investigación científica que aplica los resultados con beneficio social, logrando que la población aumente su capacidad para hacer un uso sostenible de la diversidad vegetal y generando opciones para alcanzar los beneficios del desarrollo humano sostenible. De esta manera los habitantes podrán valorar la biodiversidad como un soporte para la vida y se podrán comprometer con la conservación de la misma”.

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono:4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 2.3.1 “Aumentar las áreas donde se apliquen estrategias de conservación de la flora de bosque andino y páramo”.
- 2.3.2 “Aumentar el conocimiento, la oferta, el uso y el aprovechamiento de especies vegetales presentes en los ecosistemas andinos del Distrito Capital y la Región”.
- 2.3.3 “Fortalecer los cambios de actitud de la población frente a la valoración, uso y conservación de la flora”.
- 2.3.4 “Aumentar la calidad ambiental de los ecosistemas estratégicos y del paisaje de la ciudad”.

2.4 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

“El Jardín Botánico José Celestino Mutis es un centro de investigación que desarrolla programas científicos especialmente en los ecosistemas de Páramo y Bosque Altoandino en el D.C, contribuye a la conservación de la biodiversidad de plantas y promueve la sostenibilidad ambiental a través de la investigación, la transferencia tecnológica y la educación y busca la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema Integrado de Gestión-SIG.

Por esto se compromete a:

- ❖ *Prevenir la contaminación, mitigación y/o compensación de los impactos ambientales.*
- ❖ *Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.*
- ❖ *Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.*
- ❖ *Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional.*

Para lograr lo anterior promoveremos un ambiente de responsabilidad social a la vez que fortalecemos el desarrollo de nuestro personal, la participación de los usuarios y partes interesadas, destinando los recursos necesarios para consolidar nuestra cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión”.

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono:4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Jardín Botánico José Celestino Mutis

2.5 OBJETIVOS DE CALIDAD Y AMBIENTALES

“OBJETIVOS DE CALIDAD

1. *Mejorar continuamente los bienes y servicios ofertados, de acuerdo a los estándares establecidos por la entidad.*
2. *Desarrollar estrategias efectivas de comunicación con los usuarios internos y externos de la entidad.*
3. *Garantizar los recursos necesarios para asegurar que los procesos y procedimientos cumplan con las necesidades y expectativas de los usuarios.*
4. *Divulgar información veraz y oportuna, inherente a la gestión de la entidad, dirigida a la comunidad del distrito.*
5. *Contribuir a la formación integral de los servidores públicos de la entidad.*
6. *Minimizar los riesgos de carácter legal que puedan afectar el desarrollo de la gestión institucional.*
7. *Mantener un Sistema de Gestión de Calidad - SGC eficiente, eficaz y efectivo en el Jardín Botánico”*

“OBJETIVOS AMBIENTALES

1. *Optimizar el uso del recurso hídrico y promover y promover la cultura del uso racional del agua en la sedes del Jardín Botánico José Celestino Mutis.*
2. *Controlar y reducir el consumo de energía eléctrica maximizando su aprovechamiento en el Jardín Botánico José Celestino Mutis.*
3. *Optimizar la gestión integral de los residuos sólidos en el JBB previniendo la contaminación en el suelo y controlando la disposición de los residuos generados.*
4. *Desarrollar el programa de mejoramiento de las condiciones ambientales internas que articulado con el programa de seguridad industrial y salud ocupacional permita mejorar las condiciones ambientales internas de los servidores del JBB.*
5. *Definir actividades y criterios ambientales que se adoptaran en la gestión contractual con el fin de utilizar eficientemente los recursos asignados del Jardín Botánico José Celestino Mutis para realizar una contratación sustentable.*
6. *Desarrollar y poner en marcha buenas prácticas ambientales con el fin de promover el desarrollo sostenible y fortalecer una cultura ambiental entre el Jardín Botánico, la comunidad del área de influencia directa, funcionarios y contratistas.*

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono:4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



7. Establecer herramientas que permitan controlar el impacto ambiental generado por las fuentes móviles del Jardín Botánico”.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

3.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La (i) elaboración, actualización y (ii) seguimiento al mapa de riesgos de corrupción en el Jardín Botánico de Bogotá se viene realizando desde el año 2013 por los líderes de procesos y Oficina de Control Interno, respectivamente. Por esta razón, el objetivo de este componente en esta vigencia, es el de actualizar el mapa de riesgos de corrupción existente, así como las acciones de manejo con el propósito de *evitar o reducir* cualquier brote de corrupción, partiendo del entendido de que un acto de corrupción es *inaceptable e intolerable*.

El mapa de riesgos de corrupción del Jardín Botánico de Bogotá se encuentra en el siguiente Link de la página web de la Entidad:

<http://www.jbb.gov.co/jardin/images/planeacion/Mapa%20de%20riesgos%20de%20corrupci%C3%B3n%202014..pdf>

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN							
JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS							
MISIÓN							
El Jardín Botánico es el Centro de Investigación y Desarrollo Científico con énfasis en ecosistemas altoandinos y de páramo, que contribuye a la conservación de la flora del Distrito Capital, a la sostenibilidad ambiental de su territorio y al aprovechamiento de su patrimonio genético, a través de la investigación científica, la transferencia tecnológica y la educación ambiental.							
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO	
		Nº	Descripción	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del Riesgo	Acciones
PE.01. DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN Direccionar la formulación de los planes, programas y proyectos de la Entidad y realizar el seguimiento para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.	Fallas en el sistema de seguridad de la información del JBB, que permite su manipulación por parte de personas o servidores tecnológicos.	1	Sistemas de información / Recursos humanos: No envío, envío extemporáneo o inconsistente de la información a Entes de Control, Secretarías, Consejo, etc.	POSIBLE	PREVENTIVO	Los responsables de la oficina de sistemas, realizan backup a la información almacenada en los servidores de acuerdo con la programación establecida en Instructivo INS-01-PAIS-03.02. El registro del estado del backup se encuentra en el aplicativo Symantec.	PE.01 DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
	Borrado intencional de la información por solicitud de terceros.					* Reducir el riesgo * Evitar el riesgo	PE.01 DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
	Entrega extemporánea o inconsistente de la información reportada, por intereses particulares o de terceros.					Informar cada vez que se requiere a las personas responsables de reportar la información a la Oficina Asesora de Planeación los requisitos que se deben tener en cuenta para el envío de la misma de acuerdo a lo establecido por los Entes de Control. (Responsable: OAP)	PE.01 DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN
PE.02. COMUNICACIONES Comunicar interna y externamente la gestión del Jardín Botánico, con el fin de promover la construcción de una visión compartida, facilitar la rendición de cuentas y suministrar información de manera oportuna.	No publicar oportunamente la información entregada por los servidores públicos en los medios de comunicación interna y externa, y a través de la Biblioteca de la entidad.	2	Procesos y procedimientos: Ocultar información considerada pública	POSIBLE	PREVENTIVO	1. Publicación y divulgación de información en los medios de comunicación dispuestos por el Jardín Botánico cada vez que se requiere, y con base a los procedimientos asociados al subproceso PE.02.01 Comunicación Organizacional y PE.02.02 Comunicación Informativa o estema.	PE.02 COMUNICACIONES
	Funcionarios y/o contratistas que retienen información pública.					2. Revelación de los productos entregados tanto de funcionarios y contratistas conforme a lo estipulado contractualmente y para los funcionarios en los objetivos concertados por parte del Ordenador del gasto.	PE.02 COMUNICACIONES

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link

Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono:4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Antes de continuar es importante dejar claro la definición de *riesgo de corrupción*:

“Posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”.

Partiendo de lo anterior se presenta el siguiente *plan de acción* frente al componente *Mapa de riesgos de corrupción*:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS - 2015		
COMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (ÁREA / DEPENDENCIA / PROCESO)
1er Componente: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Actualizar Riesgos de Corrupción: Identificar la existencia de nuevos riesgos y revisar (Validar) los existentes.	Todos los procesos
	Calificar Riesgos de Corrupción: Determinar y/o ajustar (i) la probabilidad de materialización e (ii) Impacto, en caso de ser necesario.	
	Valorar el riesgo: Definir <i>controles u acciones</i> para los nuevos riesgos y/o revisar los existentes frente a los riesgos ya definidos y/o identificar controles adicionales frente a los riesgos existentes (si es necesario).	
	Monitorear los riesgos: Realizar monitoreo permanente y periódico (<i>Autocontrol!</i>) a los controles u acciones definidas para cada uno de los riesgos.	
	Seguimiento a los riesgos: Realizar seguimiento permanente y periódico a los riesgos identificados.	Oficina de Control Interno - OCI
	Brindar asesoría y acompañamiento en la formulación de los riesgos: Asesorar líderes de los procesos del Jardín Botánico en la actualización y/o identificación de nuevos riesgos, así como en el análisis, valoración y definición de acciones de mitigación.	Oficina de Control Interno - OCI / Oficina de Planeación

Adicionalmente, y con el objetivo de fortalecer los valores éticos en los servidores públicos del Jardín Botánico se actualizará (Si es necesario) y socializará el Código de Ética que fue adoptado mediante la Resolución 480 de 30 de septiembre de 2011.

Los principios y valores éticos definidos en la anterior resolución son:

1. Probidad
2. Respeto
3. Responsabilidad
4. Equidad
5. Solidaridad
6. Trabajo en equipo
7. Servicio
8. Responsabilidad Ambiental

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono: 4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Jardín Botánico José Celestino Mutis

3.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Durante la vigencia 2014 se realizaron varias mesas de trabajo, en la que se revisaron y depuraron los trámites y servicios definidos por la Entidad. Producto de ellas, se pudo establecer con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP que el Jardín Botánico no genera trámites. Sin embargo, se definió que cuenta con servicios relacionados con los procesos misionales de la Entidad, denominados “Otros Procedimientos Administrativos - OPAS”.

En la actualidad la Oficina de Comunicaciones, con el apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano están actualizando e incluyendo los servicios en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT en su tercera versión - SUIT Versión 3.0.

El portafolio de Productos y servicios ofrecidos por el Jardín Botánico se encuentra en el siguiente Link de la página web de la Entidad: <http://www.jbb.gov.co/jardin/> y link: [Productos y servicios](#)



Ahora, con el fin de facilitarle (*reducir costos y esfuerzos*) a los Ciudadanos la realización de los “*Otros Procedimientos Administrativos – OPAS*” ante la Entidad, se plantea el siguiente *plan de acción* en el marco del componente *Estrategia Antitrámites*:

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono: 4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS - 2015		
COMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (ÁREA / DEPENDENCIA / PROCESO)
2do Componente: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Revisar Portafolio de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS: Identificar la existencia de nuevos Trámites u Procedimientos Administrativos y revisar (Validar) los existentes.	Procesos Misionales / Secretaría General (Oficina de Atención al Ciudadano)
	Priorizar los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS a racionalizar: Revisar, analizar e identificar con los líderes de los procesos los Trámites u Procedimientos Administrativos que serán objeto de racionalización (Facilitar el trámite, reducir costos y esfuerzos).	Procesos Misionales / Secretaría General (Oficina de Atención al Ciudadano)
	Racionalizar los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS priorizados: Desarrollar e implementar acciones tendientes a la (i) Simplificación, (ii) Estandarización, (iii) Eliminación, (iv) Automatización y (v) Optimización del servicio.	Procesos Misionales / Secretaría General (Oficina de Atención al Ciudadano)
	Identificar escenarios de interoperabilidad con otras entidades: Identificar escenarios de interoperabilidad con otras entidades con las cuales se pueda intercambiar información.	Procesos Misionales / Secretaría General (Oficina de Atención al Ciudadano)
	Registrar los trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS en el SUIT: Solicitar al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP la revisión y aprobación de los trámites u Otros Procedimientos Administrativos - OPAS; y respectiva publicación en el portal del Estado Colombiano.	Secretaría General (Oficina de Atención al Ciudadano) / Oficina de Comunicaciones
	Publicar trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS en la Página Web: Publicar en la Página Web del Jardín Botánico (http://www.jbb.gov.co/jardin/) y link (productos y servicios).	Secretaría General (Oficina de Atención al Ciudadano) / Oficina de Comunicaciones
	Brindar asesoría y acompañamiento en la actualización de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS: Asesorar a los líderes de los procesos misionales del Jardín Botánico en la actualización y/o identificación de nuevos Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS.	Oficina de Planeación

3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

El Jardín Botánico de Bogotá dando cumplimiento al artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, (Estatuto Anticorrupción) que establece que todas las entidades y organismos de la administración pública "... tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...", ha venido acatando la normativa vigente por medio de la realización de:

- Reuniones con la comunidad (*Cabildos de Gobernanza del Agua y sesiones de discusión en las 20 Comisiones Ambientales Locales entre otros*)

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono: 4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

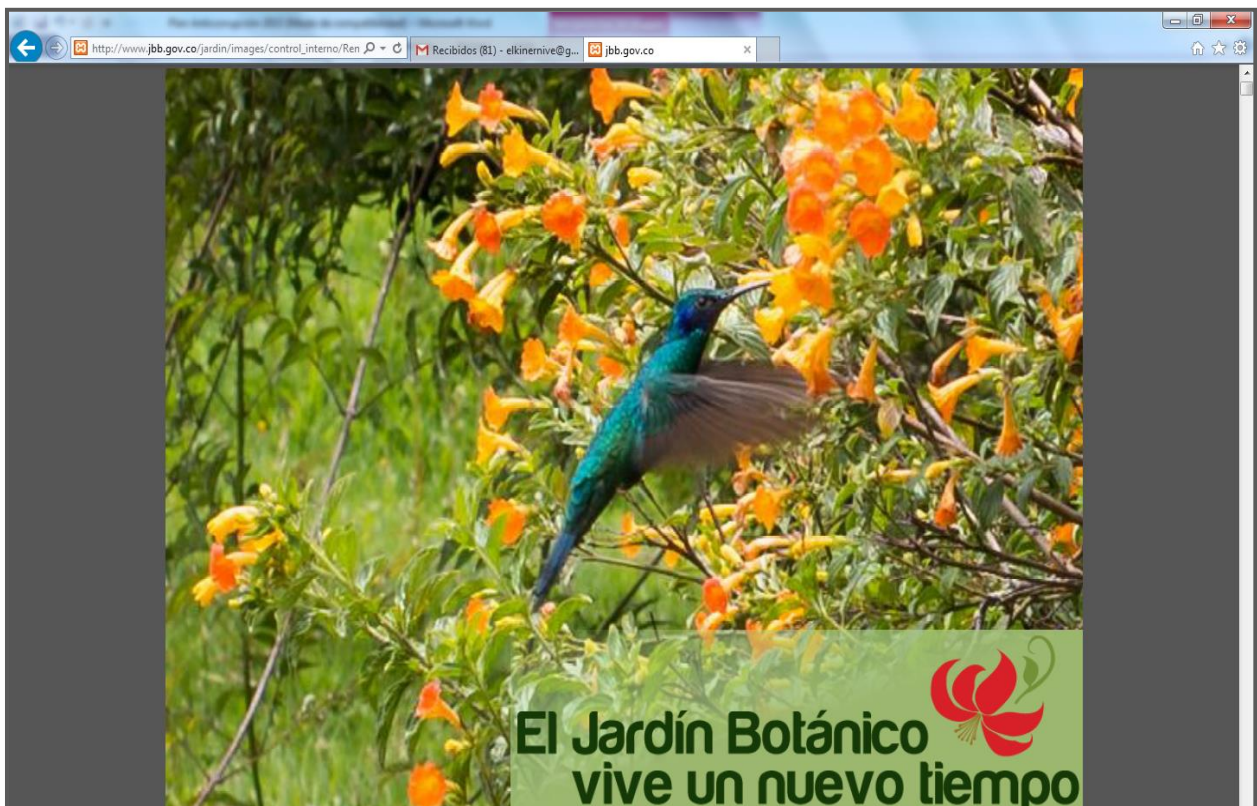
Jardín Botánico José Celestino Mutis

- Socializaciones por medios electrónicos (*Página web, redes sociales, correos electrónicos*)
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Por medio de estas actividades los Servidores públicos informan y explican a la Ciudadanía en general y otras entidades los principales avances, logros, decisiones, inversiones, errores y limitaciones frente al actuar de la Entidad.

El informe de Rendición de Cuentas del Jardín Botánico de Bogotá se encuentra en el siguiente Link de la página web de la Entidad:

http://www.jbb.gov.co/jardin/images/control_interno/Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20JBB%20del%202013.pdf



Ahora, con el propósito de continuar con este ejercicio permanente de (i) informar públicamente sobre la gestión en un lenguaje sencillo y garantizar que la ciudadanía acceda a la información, (ii) explicar y justificar los actos y decisiones para ejercer las responsabilidades encomendadas, (iii) estar dispuesta a ser evaluada por la ciudadanía y, en especial, a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones e (iv) incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas para

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono:4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co

Página 10 de 13

F.06-JBB.V3

Verificar su vigencia en el Listado Maestro de Documentos

Av. calle 63 No. 68-95
Tel: 4377060
www.jbb.gov.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Jardín Botánico José Celestino Mutis

generar mayor transparencia y activar el control social, se presenta el siguiente *plan de acción* respecto del componente *Rendición de Cuentas*:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS - 2015			
COMPONENTE	ACTIVIDAD		RESPONSABLE (ÁREA / DEPENDENCIA / PROCESO)
3er Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS	(i). INFORMACIÓN	Realizar diagnóstico: (i). Identificar la información que se va a dar a conocer y explicar a la ciudadanía, organismos de control y demás actores interesados en términos de resultados de gestión, (ii). Realizar mesas de trabajo con los responsables de los procesos misionales con el objeto de construir el mapa de actores, la caracterización de los ciudadanos, necesidades de información y se identifique la capacidad operativa y disponible de recursos del Jardín Botánico, y (iii). Elaborar un documento consolidado de diagnóstico, con los requerimientos de información de los ciudadanos y definir la estrategia de comunicación para la rendición de cuentas.	Procesos Misionales / Oficina de Comunicaciones
	(ii). DIÁLOGO	Ejecutar Rendición de Cuentas: (i) Realizar convocatoria, (ii) Implementación y ejecución de la estrategia de rendición de cuentas, (iii) Publicar el informe de rendición de cuentas en la página Web del Jardín Botánico, así como mantener actualizada dicha página con el quehacer del día a día.	Subdirección Educativa y Cultural / Oficina de Comunicaciones / Oficina de Planeación
	(iii). INCENTIVOS O SANCIONES	Motivar positivamente o de manera sancionatoria la realización de actividades de Rendición de Cuentas: Promover comportamientos institucionales para su cualificación, mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias por medio de estímulos por el cumplimiento o sanción por el mal desempeño.	Oficina de Talento Humano / Oficina de Control Interno

3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En razón a que la gestión pública se fundamenta en la Ciudadanía, el Jardín Botánico de Bogotá permanentemente fortalece los mecanismos para mejorar la calidad en la atención y accesibilidad a los servicios, por medio de los siguientes canales de interacción:

- Buzón de sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones
- E Mail / Correo electrónico (contactenos@jbb.gov.co)
- Escrito
- Presencial (*Avenida Calle 63 No. 68-95*, Lunes a viernes 8:00 am a 5:00 pm)
- Teléfono (*4377060 Extensión 321*)
- Página Web (<http://www.jbb.gov.co/jardin/>)

Adicionalmente, actualiza los procesos y procedimientos relacionados con la entrega de servicios a la ciudadanía y atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, con el objetivo de hacerlos más eficientes (*Reducción de pasos, costos y*

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono: 4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Jardín Botánico José Celestino Mutis

tiempos de ejecución). De igual forma, actualiza el portafolio de servicios cuando es necesario.

Es de resaltar que el talento humano con que cuenta el Jardín Botánico de Bogotá es competente y comprometido, ya que son ellos por medio de su actuar los que hacen posible que la prestación de servicios, canales de interacción así como los procesos y procedimientos sean realmente eficientes.

Por otra parte se realizan encuestas de satisfacción para identificar las necesidades, expectativas e intereses de la Ciudadanía y así poder gestionar una atención adecuada y oportuna encaminada a mejorar el servicio.

También se dispone de 20 sillas de ruedas para el uso de visitantes del Jardín en situación de discapacidad. Así mismo se da prioridad en la atención a mujeres gestantes, niñas, niños y adultos mayores.

Los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos se encuentran publicados en la Carta de Trato Digno, ubicada en la página web, carteleras (*entrada principal* y *área de Atención al Ciudadano*), adicionalmente se socializa a través del correo institucional.

La actualización de la información relacionada con los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos – OPAS, se realiza de manera permanente en la Versión 3 del SUIT:

La imagen muestra la interfaz de usuario del sistema SUIT. En la parte superior, se encuentran los logos de SUIT, FUNCIÓN PÚBLICA y TODOS POR UN NUEVO PAÍS. El usuario logueado es JBB CARLOS ACERO (CACERO093). El menú principal incluye Administración, Formato integrado (seleccionado) y Reportes. El contenido principal muestra la sección "Gestión de formatos integrados - Sin gestión" con un botón "Exportar a Excel" y "Actualizar listado".

Tipo	Nombre	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
0	Capacitaciones y asistencias técnicas en Agricultura Urbana	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS	Mnoriega205	[Iconos de acciones]
0	Consulta del Sistema de Información del Arbolado Urbano (SIGAU)	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS	Mnoriega205	[Iconos de acciones]
0	Manejo integrado de plagas y enfermedades de árboles y jardines en espacio público de uso público	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS	Mnoriega205	[Iconos de acciones]
0	Manejo integral de arbolado urbano en espacio público de uso público	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS	Mnoriega205	[Iconos de acciones]
0	Club de Ciencias infantil	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS	Mnoriega205	[Iconos de acciones]
0	Entrega de árboles y asesorías para plantación en espacios privados o institucional	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS	Mnoriega205	[Iconos de acciones]

En la parte inferior de la tabla, se indica: "Tipo formato integrado: Otros procedimientos administrativos de cara al usuario".

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono:4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Jardín Botánico José Celestino Mutis

Finalmente, en virtud de mantener y mejorar los mecanismos con los que se atiende a la Ciudadanía, órganos de control y demás partes interesadas, se presenta el siguiente *plan de acción* para el componente *Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano*:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - JARDÍN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS - 2015		
COMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE (ÁREA / DEPENDENCIA / PROCESO)
4to Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Revisar Portafolio de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS: Identificar la existencia de nuevos Trámites u Procedimientos Administrativos y revisar (Validar) los existentes.	Procesos Misionales/ Secretaría General (Oficina de Atención al Ciudadano)
	Medir la satisfacción del Ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta el Jardín Botánico: Medir y analizar la satisfacción del Ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta el Jardín Botánico, con el fin identificar sus necesidades, expectativas e intereses y así poder gestionar una atención adecuada y oportuna encaminada a mejorar el servicio.	Secretaría General (Oficina de Atención al Ciudadano) / Subdirección Educativa y Cultural (Oficina de Comunicaciones)
	Actualizar procedimientos: Revisar, ajustar y documentar los Trámites u Procedimientos Administrativos de tal forma que le facilite el trámite al Ciudadano (Reducción de costos, tiempo y esfuerzo).	Procesos Misionales/ Secretaría General (Oficina de Atención al Ciudadano)
	Adecuar la infraestructura y espacio físico: Realizar ajustes en la infraestructura y espacio físico para brindar una adecuada atención al Ciudadano, teniendo en cuenta (i) la atención prioritaria y accesibilidad a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores y (ii) señalización entre otros.	Secretaría General
	Sensibilizar y capacitar a los servidores públicos: Realizar actividades de sensibilización y socialización a los servidores públicos (especialmente de los que tienen contacto con el público), en las que se promueva el desarrollo de competencias y habilidades orientadas a satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de la ciudadanía.	Secretaría General (Oficina de Talento Humano / Oficina de Atención al Ciudadano)

Para denunciar actos de corrupción usted puede hacerlo a través de: www.jbb.gov.co Link



Para comunicarse con el Defensor del Ciudadano, Teléfono: 4377060 Ext. 239. E-Mail: mavila@jbb.gov.co, servicioalciudadano@jbb.gov.co