

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

JULIO A DICIEMBRE 2022

JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ

Elaborado por: MARIA DEL PILAR DURÁN
Profesional de Apoyo SEC

Aprobado por: TANIA ELENA RODRÍGUEZ ANGARITA
Subdirectora Educativa y Cultural

BOGOTÁ D.C, ENERO 2023

INTRODUCCIÓN

De conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política “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, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, tiene como objetivo promover un servicio digno, cálido, efectivo, claro, confiable, imparcial y de calidad, bajo los principios de inclusión, imparcialidad, transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, facilitando el acceso a los trámites y servicios, generando espacios de participación y acceso oportuno a la información para la satisfacción de la ciudadanía.

Así mismo, la política busca desarrollar una cultura de servicio al ciudadano facilitando el acceso de los ciudadanos a recibir información y orientación oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, promoviendo:

- 1) La investigación con énfasis en ecosistemas alto andinos y de páramo
- 2) La gestión integral de coberturas verdes
- 3) El desarrollo de programas de educación ambiental
- 4) La conservación y mantenimiento de colecciones vivas de flora
- 5) El aporte a la sostenibilidad ambiental de la ciudad.

Dicho acceso promoverá la calidad de vida de los ciudadanos satisfaciendo sus expectativas, a través de los distintos canales que la Entidad ha definido para tal fin; en lenguaje claro, acorde a sus grupos de interés o de valor, usando los mecanismos de comunicación internos y externos, existentes, al igual que ejerciendo las mejores prácticas, con base en documentos, procesos y/o procedimientos que generen confianza en los ciudadanos.

En atención a lo dispuesto en el artículo 13° del Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, que señala: ...“En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.” El Jardín Botánico de Bogotá, por medio de la resolución No. 040 de 2016, delegó las funciones a cargo del Defensor de

la Ciudadanía en el/la Subdirector(a) Educativo(a) y Cultural del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

La Defensora de la Ciudadanía del Jardín Botánico de Bogotá juega un papel fundamental, en la interacción entre la Ciudadanía y la Entidad, como garante y veedora de la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, velando porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía y en busca de garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

Por lo anterior, el presente informe se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, presentando en resumen la labor realizada, sirviendo como fuente de información y dando seguimiento a las solicitudes generadas mediante la figura de Defensor del Ciudadano, con el propósito de organizar, clasificar, direccionar y monitorear las distintas solicitudes las cuales son recibidas mediante los canales habilitados especialmente para ejercer la figura y así garantizar una respuesta oportuna y coherente.

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. **Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.**

1. **Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Acciones y resultados:

En la entidad se han realizado acciones tendientes a identificar las actividades que han respaldado y respaldarán con hechos la implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía la cual se anexa en la siguiente matriz:

[Plan de Acción PPSC JBB Final.xlsx](#)

2. **Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados:

El presupuesto destinado por la Secretaría General para el área de Servicio a la Ciudadanía del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis durante el segundo semestre de la vigencia 2022 estuvo representado en los recursos financieros asignados al pago de honorarios del grupo de atención al ciudadano por un valor de estimado de \$146.900.367 pesos.

3. **Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.**

Acciones y resultados:

Corresponde al Jardín Botánico identificar las actividades que como entidad debe proyectar durante la vigencia actual basados en la reglamentación que para tal fin se ha socializado por las distintas instancias nacionales y regionales, por lo tanto, en el anexo No.1 se relacionan las actividades formuladas a nivel de proceso de atención al ciudadano contenidas en la matriz del Plan de Acción Institucional de la PPSC.

4. **Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

Acciones y resultados:

Durante el periodo objeto del reporte requerido de conformidad con los lineamientos impartidos en las estrategias de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y con el apoyo de la Veeduría Distrital, se tradujo a un lenguaje claro el Protocolo de Servicio a la Ciudadanía.

Anexo Carpeta con la siguiente información:

- Protocolo de Atención al Ciudadano (versión 4)
- Evidencia de la divulgación al interior de la Entidad a través de video

[Numeral 4](#)

Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones y resultados:

Las acciones de mejora realizadas por parte del Proceso de Apoyo SAC programadas en el Plan de Mejoramiento por Procesos son cinco (5) de las cuales en su totalidad (5) se encuentran cumplidas, dos (2) de ellas de manera anticipada a corte 31 de diciembre de 2022.

A continuación, se describe de manera detallada cada una de las acciones programadas:

Evidencia

Reporte del cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.			
No	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	FECHA DE TERMINACIÓN	ESTADO DE LA ACCIÓN
2022 - 89	Solicitar al área de comunicaciones una pieza divulgativa dando a conocer la existencia y ubicación del buzón de sugerencias	31/12/2022	CUMPLIDA
2022 - 90	Brindar atención a la ciudadanía a través de WhatsApp mediante la línea de celular actual (3135025464) disponible por la entidad	31/12/2022	CUMPLIDA
2022 - 91	Solicitar la incorporación de una encuesta de satisfacción telefónica en el conmutador y en las extensiones de las áreas	31/05/2023	CUMPLIDA
2022 - 92	Solicitar al área de comunicaciones cambiar el mensaje actual y en el que se informe a la ciudadanía que la extensión se encuentra ocupada y dar la opción de espera y/o los diferentes canales	31/05/2023	CUMPLIDA
2022 - 93	Solicitar mediante memorando a la Oficina Asesora de Planeación el restablecimiento del servicio de las extensiones que se encuentra inactivas y seguimiento continuo en calidad de administrador al funcionamiento permanente de la línea telefónica y sus derivaciones.	31/12/2022	CUMPLIDA

Fuente: Enlace de MIPG-Secretaría General y de Control Disciplinario

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones y resultados:

Se adjunta el Informe de racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación de las áreas contemplado en el segundo componente del PAAC, dando cumplimiento a la simplificación y racionalización de trámites y OPAS, por parte de las diferentes dependencias de la entidad, en conjunto con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.

[ANEXO 2 PLANEACION.xlsx](#)

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Para facilitar la interacción de la entidad con la ciudadanía, la Defensora del Ciudadano del JBB, realiza seguimiento y recomendaciones a la gestión Institucional, como garante y veedora de la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía, velando porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía y en busca de garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

La Defensora del Ciudadano participa en el comité de desempeño institucional MIPG de la entidad, en el cual se realizan entre otras, la revisión, evaluación y aprobación de planes, procesos, procedimientos e informes de las gestiones institucionales que involucran a la ciudadanía y que contribuyen a fortalecer la confianza en la Entidad.

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones y resultados:

Se realizan actividades mencionadas en el punto No.1

2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones y resultados:

En el segundo semestre de la vigencia 2022, se recibió retroalimentación por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio sobre las consideraciones más relevantes relacionadas con la atención de PQRSD y del cumplimiento de los criterios de Claridad, Calidez y Coherencia en las respuestas emitidas por la Entidad, acatando las recomendaciones presentadas por la DDCS, por su parte la oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad, remitió la comunicación con el seguimiento al área involucrada Subdirección Técnica Operativa.

Adicionalmente, por parte del Proceso de Apoyo de Servicio al Ciudadano se elaboraron durante el semestre cinco informes mensuales de seguimiento al cumplimiento de los criterios de Calidez, Claridad, Coherencia, Oportunidad y manejo del Sistema “Bogotá te Escucha”, a través de los cuales se socializaron al Comité Directivo de la Entidad las recomendaciones de mejora, por cada uno de los procesos según las situaciones presentadas en cada periodo.

En igual sentido, Atención al Ciudadano semanalmente realiza seguimiento a los requerimientos próximos a vencerse de cada una de las dependencias del Jardín Botánico.

Evidencia: Anexo carpeta con la siguiente información:

- Anexo Comunicación recibida de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- Seis informes de seguimiento al cumplimiento de los criterios de Claridad, Calidez, Coherencia, Oportunidad y Manejo del sistema “Bogotá te escucha”

[INFORMES DE SEGUIMIENTO](#)

3. Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el segundo semestre de 2022, la Atención al Ciudadano con la participación del Grupo de Apoyo de MIPG de la Secretaría General, se elaboró y reportó el seguimiento y cumplimiento de actividades programadas en el plan de riesgos del Proceso de Apoyo de Servicio al Ciudadano, reporte del segundo cuatrimestre.

Evidencia: Anexo Carpeta con la siguiente información:

- Matriz diligenciada con el reporte del tercer cuatrimestre..
- Anexos de los seguimientos

[SEGUIMIENTO-MATRIZ DE RIESGO](#)

4. Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022 con la participación de Comunicaciones se realizó la divulgación de los documentos (caracterización del proceso, procedimientos, lineamientos, protocolos, formatos e instructivos) asociados al Proceso de Apoyo SAC.

Evidencia: Anexo de archivo con la siguiente información:

- Correo de divulgación del proceso y los formatos asociados

[DIVULGACION PROCESO SAC](#)

5. **Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad**

Acciones y resultados:

En el Plan Institucional de Servicio a la Ciudadanía de la vigencia 2022 aprobada en el segundo semestre en sesión en Comité de MIPG, se encuentran detalladas las acciones implementadas por cada uno de los componentes de la PPSC y los compromisos por cada uno de los procesos misionales y de apoyo

Evidencia: La evidencia se encuentra publicada en la siguiente carpeta:

- Plan Acción (SG) Servicio al Ciudadano Monitoreo calidad del servicio 2022.

[ANEXOS PLAN DE ACCION PPSAC](#)

3. **Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad**

Para la presente función, la evidencia será la redacción del informe bajo la estructura que sigue a continuación:

Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

- a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.
- b. Subtemas frecuentes.
- c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.
- d. Análisis de Calidad y Calidez.
- e. Conclusiones y recomendaciones.

Acciones y resultados:

Informe semestral consolidado de las peticiones presentadas por la ciudadanía durante el periodo de julio a diciembre de 2022 elaborado bajo la estructura solicitada.

Evidencia: Anexo de Carpeta con la siguiente información:

- Informe Gestión de PQRSD II Semestre 2022

[Informe gestión de PQRSD II Semestre 2022.docx](#)

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general:

1. Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.

Acciones y resultados:

El video de defensor al ciudadano es aprobado por comunicaciones dando a conocer los deberes y derechos de los ciudadanos encabezado por la Dra Sandra Patricia Bohórquez como defensor del ciudadano de la entidad y subdirectora educativa y cultural durante ese periodo, el cual se anexa como evidencia:

 [Defensor al ciudadano.mp4](#)

Así mismo se difundió internamente pieza comunicativa del 13 de octubre al 04 de noviembre/2022, la cual se adjunta tanto por correo electrónico como por los grupos de WhatsApp del Jardín Botánico, y como fondo de pantalla en los PC de la entidad como se evidencia a continuación:



Sabías que...

la figura del defensor al ciudadano en el Jardín Botánico José Celestino Mutis es liderada por la subdirección Educativa y Cultural representada por la Dra. SANDRA PATRICIA BOHÓRQUEZ PIÑA

Quien juega un papel fundamental, en la interacción entre la ciudadanía y la Entidad, como garante y veedora de la adecuada prestación del servicio a la ciudadanía bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

¡Estoy para servirte!

Contacto directo:

-  correspondenciaeducativa@jbb.gov.co,
-  4377060 extensión 1007
-  presencial en la sede principal, Av. Cll 63 #68-95.

2. Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.

Se socializaron políticas públicas distritales incluidas las de servicio al Ciudadano durante el primer semestre, para el segundo semestre en el reporte allegado por el área de Talento Humano no se evidencian programadas jornadas de inducción y reinducción sobre la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

3. Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.

Acciones y resultados:

Para el segundo semestre de 2022 el área de Talento Humano programó las siguientes capacitaciones:

Fecha	Tema
19/07/2022	Seguridad de la información
25/07/2022	Transparencia-Canales de denuncia de corrupción y protección al denunciante

Fuente: Talento Humano

Evidencia: Anexo de carpeta con la evidencia de las capacitaciones y el listado de asistencia

EVIDENCIAS CAPACITACIONES

4. Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.

Acciones y resultados:

Se reporta la estrategia implementada para que la información de trámites y servicios en la página web de la entidad sea de carácter público y garantice el acceso de las personas con y en situación de discapacidad, en la entidad se ha trabajado en la implementación del anexo 2 de la resolución 1519, el cual permite fortalecer los temas de accesibilidad, incluyendo dentro de su menú principal, un submenú de acceso y servicio a la ciudadanía, en el cual se encuentra la oferta de servicios, trámites, canales de atención y herramientas web para el servicio de la ciudadanía y el ícono de accesibilidad en el cual se incluyen las herramientas para garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a la información publicada.

En consecuencia, de lo trabajado en temas de accesibilidad se adjunta el anexo 3. Cumplimientos directrices de accesibilidad web.

[2022-09-29 Seguimiento Resultados ITA.pdf](#)

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

1. Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.

Se adjunta anexo 2 de la matriz de seguimiento PAAC, sexto componente, a través del cual las áreas reportan los avances de la implementación de dicha estrategia.

[ANEXO 2 PLANEACION.xlsx](#)

2. Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Acciones y resultados:

Se adjunta el informe de la estrategia de racionalización de trámites, la cual incluye cinco (5) acciones dentro de la estrategia de racionalización para la vigencia 2022, Red de Interacciones Bióticas de Bogotá, Vacaciones Científicas con dos acciones racionalizadas y Club de Ciencias con dos acciones racionalizadas, para ver el detalle de la ejecución de la estrategia de racionalización para el segundo semestre del 2022.

[ANEXO 1 PLANEACION.pdf](#)

Adicional a ello en la página del Jardín Botánico José Celestino Mutis a través de la siguiente ruta atención y servicios a la ciudadanía - herramientas web se encuentran los siguientes vínculos entre otros de Red de interacciones Bióticas y herbario.

Herbario JBB

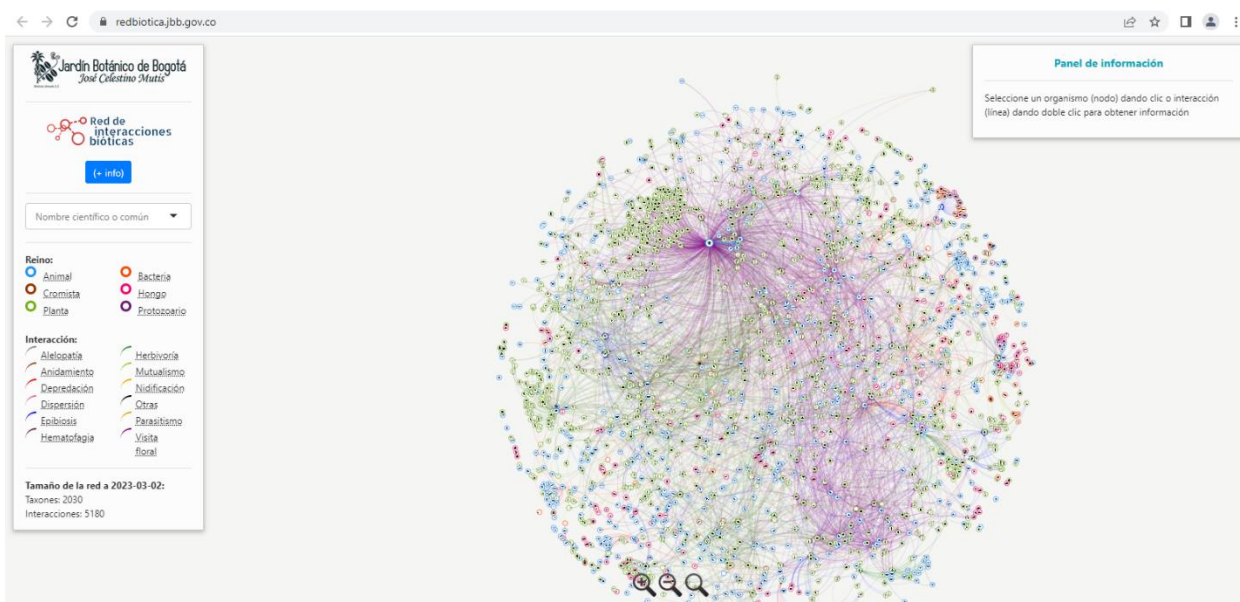
El herbario JBB es una colección de carácter público y regional, especializada en la flora de las regiones de vida andina y paramuna, convirtiéndose por lo tanto en un referente de la flora del Distrito Capital y su área de influencia.



El Herbario del Jardín Botánico hace parte del patrimonio biológico y científico que alberga la institución, como heredera de la empresa científica más importante del país de finales del siglo XVIII y comienzos del XIX: la Expedición Botánica. Enrique Pérez Arbeláez, fundador del Jardín Botánico de Bogotá y del Instituto de Botánica (hoy Instituto de Ciencias Naturales -UN) fue el naturalista que materializó el deseo de José Celestino Mutis de generar una institución especializada en botánica en el país.

El Jardín Botánico, siguiendo este deseo, se desarrolla como una institución de carácter científico en Bogotá que salvaguarda la diversidad biológica de los ecosistemas que se encuentran en su área de influencia. Es así que, ha impulsado un amplio número de investigaciones que tienen como base el estudio de la flora, su composición, distribución, ecología, reproducción y conservación, para lo cual, el herbario se constituye como un pilar importante y en eje fundamental de soporte de dichos estudios.

Subir



3. **Promover para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.**

Acciones y resultados:

La presentación de los canales de interacción en los diálogos ciudadanos promovidos por la Entidad y la información se encuentra contenida en la matriz del Plan Institucional de Servicio al Ciudadano, como una segunda estrategia la divulgación a través del portal web de la Entidad de los nuevos canales de interacción ciudadana, servicio de WhatsApp y la línea para interponer denuncias por posibles actos de corrupción.

Evidencia: Se encuentran publicadas en los siguientes links:

<https://jbb.gov.co/canales-de-atencion-pgrs/>
https://jbb.gov.co/documentos/secretaria_general/servicio_ciudadano/Trato_Digno2022.pdf / <https://jbb.gov.co/consulta-ciudadana/>

4. **Promover la interacción de los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha**

Acciones y resultados:

De conformidad con la respuesta remitida de parte del área encargada del sistema de gestión documental de la entidad respecto de las acciones encaminadas a lograr la interoperabilidad del sistema de gestión documental del Jardín Botánico con el aplicativo distrital de SDQ Bogotá te escucha, se informan las siguientes gestiones:

- Se realizaron reuniones y mesas de trabajo donde se levantaron los requerimientos técnicos y funcionales para interoperar entre los sistemas.
- Con el desarrollador del SGDEA GEA del JBB se realizó la fase de desarrollo de la interoperabilidad y se publicaron unos servicios del GEA para que consumieran el recurso publicado por SDQS.
- Se realizaron pruebas en ambiente de pruebas de SDQS y las pruebas fueron favorables para paso a producción.
- Se recibe usuario y contraseña para paso a ambiente de producción del desarrollo.
- Por recomendaciones de SDQS se desarrolla en el sistema del JBB un módulo de firma electrónica para validación de los documentos respuesta a PQRS y cerrar riesgos en el despacho de respuestas de PQRS en el JBB.
- Ya realizado el desarrollo de la firma electrónica y con el desarrollo probado

con la secretaria de la alcaldía mayor SDQS Bogotá te Escucha nos disponemos a salir a producción, pero uno de los servicios de comunicación mail, por una actualización del proveedor Microsoft (Protocolo IMAP) fallo en la interoperabilidad, y eso nos impidió salir a producción.

- Estamos en la búsqueda de la solución para salir a producción
- El desarrollador del JBB (sin contrato), está rehaciendo el código que fue probado para actualizar la comunicación e incluir el protocolo IMAP en el desarrollo, esto implica trabajo y nuevas pruebas con SDQS para validar los ajustes al código

GESTION DE PETICIONES DEFENSOR AL CIUDADANO							
Número petición	Subtema	Funcionario	Canal	Tipo petición	Estado petición final	Fecha finalización	Login de usuario
3226202022	MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PUBLICO	SANDRA PATRICIA BOHORQUEZ	E-MAIL	RECLAMO	Solucionado - Por respuesta definitiva	19/09/2022 15:04	pbohorquez11
3265842022	SISTEMA DE INFORMACION PARA LA GESTION DEL ARBOLADO URBANO (SIGAU)	SANDRA PATRICIA BOHORQUEZ	PRESENCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	Solucionado - Por respuesta definitiva	16/09/2022 11:52	pbohorquez11
3332772022	MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PUBLICO	SANDRA PATRICIA BOHORQUEZ	E-MAIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES	Solucionado - Por respuesta definitiva	22/09/2022 17:18	pbohorquez11
3999792022	COBERTURAS VEGETALES (Arborizacion y Jardinería en espacio Publico)	SANDRA PATRICIA BOHORQUEZ	WEB	DERECHO DE PETICION DE INTERES	Solucionado - Por respuesta definitiva	22/11/2022 15:52	pbohorquez11
4096922022	AFECCIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	SANDRA PATRICIA BOHORQUEZ	TELEFONO	RECLAMO	Solucionado - Por respuesta definitiva	23/11/2022 19:02	pbohorquez11

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

En cumplimiento al artículo 14 función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior del Jardín Botánico José Celestino Mutis, por la figura ya mencionada.

Este informe se encontrará publicado en la página web del Jardín Botánico José Celestino Mutis cuya ruta es atención y servicio a la ciudadanía-defensor al ciudadano.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio

Acciones y resultados:

En la vigencia del segundo semestre del 2022, se implementaron tres acciones para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios que ofrece el Jardín Botánico de Bogotá con eficiencia, efectividad, claridad de la información, transparencia y aplicación de buenas prácticas de atención, procurando la apropiación de procesos y procedimientos que componen el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, como lo son:

1. Implementación de estrategia modelo itinerante en la prestación del servicio y divulgación de la oferta institucional. El defensor del ciudadano verificó que durante el mes de marzo-2022, el área de Atención al Ciudadano (secretaría General) coordinara la participación del Jardín Botánico José Celestino Mutis en las ferias distritales de servicios “Super CADE Móvil”, junto con los delegados de los procesos misionales de la Subdirección Técnica Operativa, Subdirección Científica y la Subdirección Educativa y Cultural.
1. A través de este modelo de servicio, se participó durante el primer semestre en 13 localidades, 803 ciudadanos recibieron del Jardín Botánico José Celestino Mutis información general sobre los canales de interacción, horarios, costo de ingreso, productos, servicios y actividades que ejecutan los procesos misionales de generación, aplicación y apropiación del conocimiento en el ámbito territorial.



Durante la vigencia del segundo semestre del 2022, se implementaron las siguientes acciones como buena práctica:

2. Actualización de los Protocolos de Servicio a la Ciudadanía a lenguaje claro, con el apoyo de la Veeduría Distrital.
3. Incorporación en el mensaje del conmutador información relacionada con las opciones de canales para la interacción del ciudadano con la Entidad.

8. Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis participa a cabalidad en el marco de seguimiento a la Red Distrital de Quejas y Reclamos reflejado en el servicio al ciudadano, a través del seguimiento de peticiones presentadas por la ciudadanía ya sea por correo electrónico, Web y/o a través de “Bogotá te escucha” velando por la eficiencia, rapidez y claridad en las respuestas y asignación y traslado a las demás entidades distritales.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2022 la Secretaría General- Servicio Atención al Ciudadano participó en la segunda sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía que se llevó a cabo el día 13 de diciembre de 2022.

Evidencia: En el documento, se anexa lista de asistencia

[Asistencia reunión II Comisión Intersectorial SC.pdf](#)

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Se garantizará la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad, velando para que las peticiones ciudadanas asignadas sean respondidas bajo los criterios de calidez, claridad, coherencia y oportunidad.

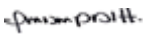
Durante el periodo comprendido entre Julio y diciembre 2022, el seguimiento a las solicitudes generadas mediante la figura de Defensor del Ciudadano fue apoyado por el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano del Jardín Botánico José Celestino Mutis, organizando y direccionando solicitudes las cuales son recibidas mediante los canales habilitados de los diferentes canales de servicio.

El Jardín Botánico José Celestino Mutis, atendiendo el llamado del ciudadano y acogiendo sugerencias para brindar un mejor servicio a la comunidad, implemento nuevos canales de comunicación digital adoptando medidas para brindar el servicio de uso e interpretación de lenguaje de señas según lo requerido, contó con el apoyo de la veeduría distrital para que el protocolo de Servicio a la Ciudadanía se tradujera a un lenguaje claro cumpliendo de ésta manera con el objetivo de promover un servicio digno, cálido, efectivo, claro, confiable, imparcial y de calidad, bajo los principios de inclusión, imparcialidad, transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, facilitando el acceso a los trámites y servicios, generando espacios de participación y acceso oportuno a la información para la satisfacción de la ciudadanía.

En el marco de lo anterior se presenta este informe de gestión, dando cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, y en representación de la labor realizada por el Defensor del Ciudadano del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis la Dra. Sandra Patricia Bohórquez Piña durante el periodo del semestre indicado presentando un resumen el cual será fuente de información para el seguimiento de la implementación y los resultados de dicha labor, la cual se encuentra publicada en la página web institucional en el link de servicio al ciudadano.



TANIA ELENA RODRÍGUEZ ANGARITA
Defensora del Ciudadano - Subdirectora Educativa y Cultural
Jardín Botánico José Celestino Mutis

Elaborado por: Pilar Durán H 
Profesional de Apoyo