

Reporte Año 2025 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis



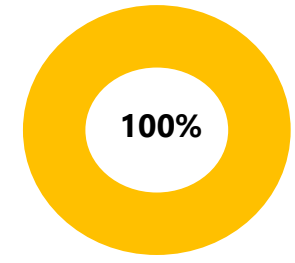
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

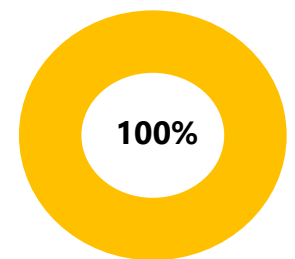


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el marco del plan institucional de servicio a la ciudadanía para el segundo semestre se dio cumplimiento en un 91% a las acciones allí contempladas para la vigencia, del mismo modo desde el rol de la defensoría se hizo seguimiento de manera trimestral al plan verificando el cumplimiento de las metas y productos, se generaron recomendaciones y alertas al proceso encargado. En cuanto al plan de acción de la PPDSC el Jardín Botánico de Bogotá no tiene productos a cargo, sin embargo, se realizó los reportes de las acciones generales solicitadas dando cumplimiento al 100%. Es de resaltar el cumplimiento de las siguientes acciones del plan institucional durante el segundo semestre: socialización de los canales de atención, acciones pedagógicas que permitieron la participación de personas con discapacidad, participación de la entidad en las ferias de servicio, adecuación de la señalética en diferentes puntos de atención, implementación códigos QR, se incorporó el servicio de chatbot a través de CHATICO al JBJCM, participación en espacios interinstitucionales relacionados con servicio a la ciudadanía, entre otras.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



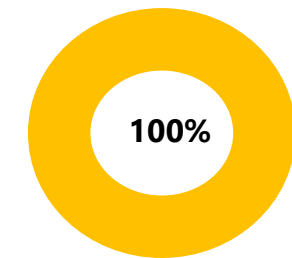
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre desde el rol como defensora se participó de la mesa de trabajo de seguimiento a la implementación del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, del mismo modo se solicitó un informe del avance y la gestión realizada, se destaca la expedición de la Resolución No. 238, mediante la cual se conforma y reglamenta la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo, se llevó a cabo la sesión de instalación de la Mesa, en la cual se realizó la revisión de los integrantes, funciones y alcance de esta, así como la presentación del Plan de Acción 2025–2026. En el marco del seguimiento y evaluación del modelo, la entidad participó en la medición "INCIDE – Medir para Transformar", obteniendo un resultado del 61,87 % en la Dimensión de Modelo de Relacionamiento. Es importante señalar que se adelantaron acciones de articulación entre dependencias para la revisión del inventario de trámites, otros procedimientos administrativos y servicios, así como el ajuste de instrumentos de percepción ciudadana utilizados en los espacios de diálogo, con el fin de fortalecer la experiencia y el relacionamiento con la ciudadanía. En términos de cumplimiento, se logra un 95 % de las metas establecidas en el marco de los planes de las políticas que hacen parte del Modelo.

Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

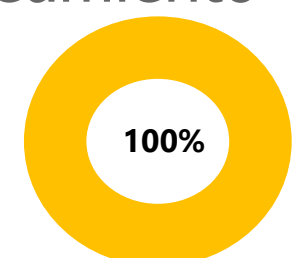


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Teniendo en cuenta que la asignación presupuestal es anual mediante memorando se dieron recomendaciones al área encargada de la implementación de las acciones relacionadas con el servicio a la ciudadanía y del modelo de relacionamiento, se validó mediante el PAA que el JBB dispone los recursos necesarios. Durante el segundo semestre el monto asignado fue de: \$ 103.599.590 millones y el monto ejecutado correspondió al 100% estos recursos corresponden al pago de dos (2) Funcionarios y un (1) Contrato de Prestación de Servicios, adicionalmente se asignaron recursos para la implementación de las acciones del plan de servicio al ciudadano. Es pertinente indicar que los procesos misionales y de apoyo que se articulan con el modelo de relacionamiento disponen los recursos mediante los proyectos de inversión para el pago de honorarios de los profesionales que apoyan en la gestión propia y del cumplimiento de las políticas inmersas del modelo. En las mesas de seguimiento al plan de acción se generaron alertas frente a las acciones que dependían de la destinación de los recursos para su cumplimiento e implementación.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



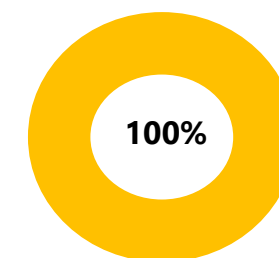
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre se hizo seguimiento y se dejaron algunas recomendaciones mediante mesa de trabajo respecto a la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, con el proceso de servicio y el equipo de cumplimiento del modelo. Como parte de las acciones realizadas se actualizó la política institucional de participación ciudadana incorporando en esta las directrices. Además, se fortalecieron acciones en términos de accesibilidad web como por ejemplo la incorporación del servicio de chatbot a través de CHATICO al JBJCM. Se realizaron mejoras en términos de accesibilidad física con la incorporación de señalética y mejoras en el punto de atención de servicio. En este período se implementaron códigos QR en diferentes puntos del Jardín para facilitar el acceso a información institucional. Así mismo, se desarrollaron acciones dirigidas a promover una atención accesible y con enfoque de derechos, destacándose la realización de experiencias ambientales con la participación de personas con discapacidad. Se diseñaron piezas comunicativas a los ciudadanos con lenguaje claro, del mismo modo se contó con el apoyo del interprete de lengua de señas en el espacio de dialogo.

Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

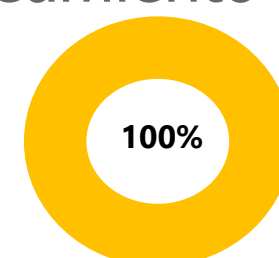


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Como parte de la gestión durante este periodo, se realizó una mesa de trabajo con el proceso de servicio al ciudadano allí se hizo seguimiento a las denuncias recibidas por presuntos actos de corrupción, se dieron recomendaciones y se verificó que se esté dando una atención de calidad y oportuna, de igual manera se revisó la cantidad de denuncias y el porcentaje en la gestión respecto de estas, logrando el 100%. Por otra parte, se solicitó a la oficina de control interno disciplinario la divulgación de los canales de atención de denuncias, lo cual fue realizado mediante la socialización de las piezas durante el segundo semestre, de igual modo se hace la verificación del funcionamiento de los canales dispuestos y se dieron recomendaciones conforme a la Directiva Conjunta 005 de 2023. El Jardín Botánico de Bogotá recibió un total de 6 denuncias, clasificadas en posibles actos de Corrupción. Los canales de recepción más utilizados fueron: Bogotá Te Escucha y Web. El tiempo promedio de respuesta fue de 7 días hábiles, con una tasa de resolución del 100% se pudo evidenciar que todas fueron atendidas según los criterios y en los tiempos. Durante este semestre se gestionó un proceso de validación riguroso de recategorización según la clasificación, teniendo en cuenta que muchos usuarios no las clasifican adecuadamente.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



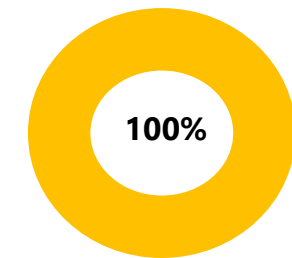
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Desde el rol del defensor de la ciudadanía de manera mensual se emitieron recomendaciones a los colaboradores encargados del manejo del sistema y de las respuestas a las PQRSD, para ello desde el proceso de servicio al ciudadano se dieron capacitaciones del manejo del BTE y del manual para la gestión de peticiones. Durante el segundo semestre el JBB se gestionó a través del sistema un total de 1.863 solicitudes, de las cuales solo en 6 se incumplió alguno de los criterios de análisis, se evidenció falencias para el criterio de oportunidad y manejo del sistema, se refleja una mayor concentración de solicitudes durante el tercer trimestre del año, seguida de una tendencia descendente hacia el cierre de la vigencia. Es de resaltar los resultados satisfactorios para este semestre, así como el cumplimiento de los criterios, la mitigación de retrasos en los tiempos de respuesta, el uso adecuado del sistema y la disminución de peticiones reiterativas. De manera mensual y semestral el proceso de servicio al ciudadano realiza los informes con el análisis selectivo y aleatorio a la gestión de las PQRSD, como defensor de la ciudadanía se efectúa la revisión y seguimiento a los informes allegados y una vez validados, se proyectan memorandos a los jefes dando recomendaciones, alertamientos e informando sobre los resultados.

Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad implementó diversas estrategias orientadas a mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, a partir del seguimiento y medición permanente y de la gestión de las PQRSD. Se fortalecieron los controles mediante el seguimiento semanal al cumplimiento de términos de las peticiones, se consolidó la mejora continua a través de la elaboración de informes mensuales de gestión de PQRSD y la revisión periódica de hallazgos, se realizó el análisis bimestral de las encuestas de percepción y satisfacción, identificando oportunidades de mejora en la experiencia del ciudadano. Durante el segundo semestre de 2025 y se emitieron recomendaciones a las áreas responsables del trámite de PQRSD. Como parte de la gestión del defensor se realizó seguimiento y análisis al semestral de peticiones, se gestionó 3 peticiones en el usuario propiamente, se dio copia en algunas peticiones por lo cual se proyectaron memorandos de seguimientos y recomendaciones a las áreas responsables de la gestión de estas, se atendió a un ciudadano que requiero de la atención propiamente. Para el periodo del informe, la entidad gestionó un total de 5978 peticiones a través de los canales institucionales las cuales fueron atendidas en un tiempo promedio de 7 días hábiles.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



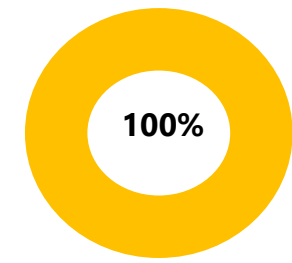
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la figura del defensor de la ciudadanía en el Jardín Botánico de Bogotá está asignada al Subdirector (a) Educativo (a) y Cultural, que para el periodo del informe está en cabeza de la Doctora Tania Elena Rodríguez Angarita, por lo anterior no se requiero informar cambios del responsable de ser el defensor de la ciudadanía por parte del Jardín Botánico de Bogotá. Los datos de contacto son correo trodriguez@jbb.gov.co y teléfono 4377060-ext1031

Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

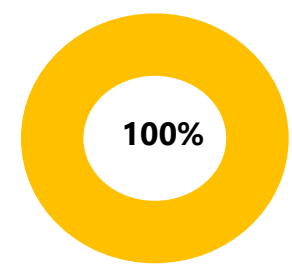


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Siguiendo las recomendaciones dadas desde el rol de defensor durante el segundo semestre al proceso de servicio al ciudadano y la oficina de comunicaciones se realizó la divulgación interna y externamente a través del Portal Web, Redes Sociales, en los diálogos ciudadanos y de manera presencial, los canales de interacción establecidos por la Entidad al servicio de la ciudadanía, la carta de trato digno, además, se dispuso de videos con intérprete en lenguaje de señas. El uso de los canales digitales aumentó un respecto al semestre anterior. Para los canales se diseñó 4 piezas, para el caso de denuncias se divulgo 1 pieza todas en formatos accesibles. En calidad de defensor se divulgo las nuevas piezas comunicativas de la figura y los medios de contacto (pieza gráfica). Se dispuso además la publicación de las actividades mensual y semanales con el uso de un lenguaje claro mediante las agenda local y cultural. Se facilitaron enlaces directos a formularios de inscripción y canales de contacto para optimizar la interacción con la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



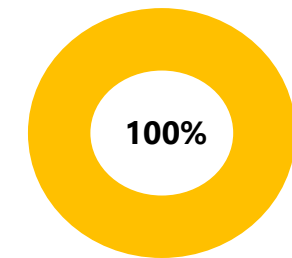
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Se promovieron mediante memorandos a los procesos responsables el desarrollo de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y de la normatividad vigente. Desde el proceso de servicio al ciudadano durante el segundo semestre de 2025 se realizaron 2 capacitaciones en servicio a la ciudadanía a funcionarios y colaboradores de la entidad. Se dio capacitación en: Jornada de Socialización del Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía y a la capacitación e implementación en el uso de la App – Digiturnos, Manejo del BTE, y Protocolos del servicio a la ciudadanía.

Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3

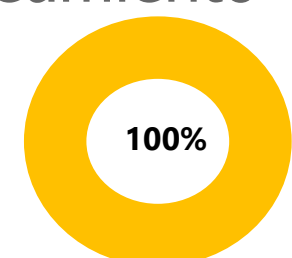


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Para el segundo semestre se dieron recomendaciones al proceso de servicio como a las áreas donde se maneje el BTE para que asistan a las jornadas de capacitación y sensibilización en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha. Durante este periodo se asistió en los periodos julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre a las capacitaciones promovidas por la Secretaría General. Del mismo modo se ha participado de las capacitaciones brindadas por la Veeduría Distrital y se ha invitado a participar en las jornadas de cualificación que invita la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



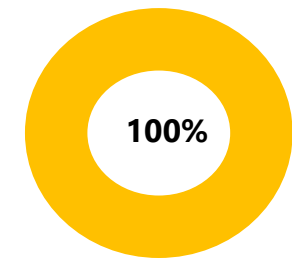
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Los canales establecidos por la Entidad se enlistan en la siguiente imagen y pueden ser consultados en la siguiente URL: <https://jbb.gov.co/consulta-ciudadana/>. Con el objetivo de implementar acciones de mejora en los procesos de atención al ciudadano, se han ejecutado las siguientes acciones de mejora: Se asignó a un funcionario de planta para la atención y respuesta inmediata de los canales atención telefónica, celular y de WhatsApp, en la oficina de atención al ciudadano, se implementó el sistema de app digiturno en todas las áreas del JBJCM que permite tener claridad en el tipo de atención prestado a la ciudadanía, canal de atención utilizado y el tiempo de respuesta, así como la caracterización de la población atendida. De manera trimestral se realizó una mesa de trabajo en la cual se hace seguimiento se identificando que los canales no presentaron fallas. Se realizó seguimiento a la interoperabilidad del BTE y GEA, sin novedades a reportar. Adicionalmente se aplicaron las encuestas de satisfacción. El JBB gestionó un total de 5.978 PQRSD. Como parte de las estrategias de accesibilidad se ha participado de las ferias de servicio en las diferentes localidades.

Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

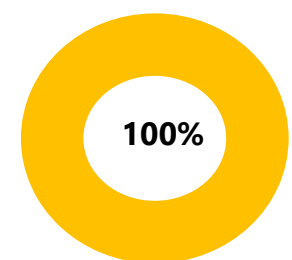


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se realizó el seguimiento mediante mesa de trabajo respecto a la identificación y actualización de la información relacionada con los trámites y otros procedimientos administrativos, de igual manera se dejaron recomendaciones y se hizo seguimiento de la gestión implementada durante el segundo semestre, para el caso del Jardín Botánico existe solo un trámite el cual se puede realizar en su totalidad de manera virtual, no genera costos para la ciudadanía y cuenta con tiempos y requisitos claramente definidos en el acto administrativo que lo respalda. Durante el segundo semestre de 2025 se desarrollaron acciones de seguimiento, monitoreo y actualización de la información del trámite en la plataforma SUIT, incluyendo el registro de los datos de operación correspondientes a todos los trimestres de la vigencia. Se apoyó la verificación y actualización de la información de los servicios institucionales en el marco del proceso de migración hacia la nueva plataforma distrital de servicios, la entidad dio cumplimiento a los lineamientos relacionados con la estrategia de trámites y servicios, priorizando el mantenimiento, seguimiento y mejora continua del trámite existente, la actualización permanente de la información en las plataformas oficiales y la articulación institucional.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



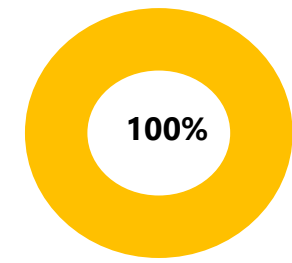
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

Como defensor de la ciudadanía participe del Comité de Gestión y Desempeño en el cual se dio la aprobación de la Resolución No. 238, mediante la cual se conforma y reglamenta la Mesa Técnica de Apoyo del Modelo, por otra parte, se llevó a cabo la sesión de instalación de la Mesa, en la cual se realizó la revisión de los integrantes, funciones y alcance de esta, así como la presentación del Plan de Acción 2025–2026.

Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

En calidad de defensor se asistió a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía llevadas a cabo durante el segundo semestre 2025.