

Revisión por la Dirección

Vigencia 2018

#LaNuevaBogotá



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Jardín Botánico de Bogotá



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad



Adecuación de los recursos.



Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.



Oportunidades de mejora.



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad



Adecuación de los recursos.



Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.



Oportunidades de mejora.



El JBB de Bogotá no ha realizado revisiones por la Dirección recientemente (Últimos dos años), por lo cual, esta Revisión por la Dirección se constituye en la línea base sobre la cual se realizará seguimiento.



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad



Adecuación de los recursos.



Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.



Oportunidades de mejora.



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.

CAMBIOS CONTEXTO EXTERNO

Marzo de 2018

Circular conjunta 012 de 2018 – Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá: Le indica al JBB que hasta tanto no se articule el SIGD con el MIPG, se deberá continuar con las actividades de gestión en el marco de la normatividad vigente, sin embargo, se deberán ir analizando las brechas para la implementación del MIPG.

Abril de 2018

Se expide el Decreto 612 de 2018 por parte del Presidente de la República por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.

CAMBIOS CONTEXTO INTERNO

Marzo de 2018

Se expide resolución No. 097 de 2018 por la cual se adopta el Formato del Plan Operativo Anual – POA, como herramienta de Planeación a Corto Plazo para la entidad y se establece su seguimiento.

Abril - Septiembre

Se realizan autodiagnósticos para conocer las brechas relacionadas con los criterios de calidad del MIPG para cada una de sus dimensiones.

Abril - Diciembre de 2018

Se determina que el seguimiento del POA se realizará en Septiembre y Diciembre de 2018, con el fin de cumplir lo establecido en el Decreto que impacta lo determinado en la Resolución No. 097 de 2018.



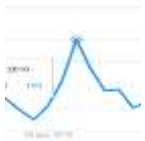
Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.

CAMBIOS CONTEXTO EXTERNO

Julio de 2018

Decreto 383 de 2018 – Alcaldía Mayor de Bogotá: Otorga facultades a la Secretaria de Ambiente para emitir conceptos técnicos asociados con la tala de árboles para que sean atendidos y ejecutados de manera prioritaria por parte del Jardín Botánico

Agosto - Septiembre



La ciudadanía empieza a solicitar mayor información sobre la tala de árboles y la entidad responsable de las mismas, afectando la reputación del JBB

Octubre de 2018

Se expide Decreto 591 del 16 de Octubre de 2018 por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá: Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y se dictan otras disposiciones.

CAMBIOS CONTEXTO INTERNO

Agosto

Se sobre ejecuta en un 24% respecto a lo programado en la meta 1119-5 relacionado con el manejo silvicultural de árboles adultos que generen riesgo en el espacio público, con el objetivo de atender con prioridad los conceptos técnicos emitidos por la secretaria de ambiente.

Agosto – Septiembre

El JBB se sobre ejecuta en un 40% respecto a lo programado en la meta 1139-2 Producir y divulgar piezas en distintos formatos y para todo tipo de público, con el objetivo de aclarar a la ciudadanía y contrarrestar el daño mediático generado al JBB por parte de los medios de comunicación.

Octubre de 2018

Se expide la Resolución 411 de 2018 por la cual se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad



Adecuación de los recursos.



Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.



Oportunidades de mejora.



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

- 1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.**
2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las No Conformidades y Acciones Correctivas.
5. Resultados de las Auditorias.
6. Desempeño de los proveedores externos.



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

La información presentada aquí corresponde al último informe de encuesta de satisfacción del cliente realizado durante el 1 y 31 de Marzo de 2018 evaluando los servicios de interpretación ambiental a través de recorridos guiados, eco-talleres y otros servicios relacionados prestados por el JBB. Después de esta fecha no se encuentra publicada informes de satisfacción por parte de los usuarios en relación a los servicios que están a cargo de la Subdirección Educativa Cultural.

Las variables que se analizaron en el informe fueron, se resalta en color, aquellas sobre las cuales se profundizará.

País

Ciudad

Localidad Bogotá

¿Cómo se enteró de los servicios ofrecidos por el JBB?

Qué servicio utilizó durante su visita

Percepción de la calidad del servicio.

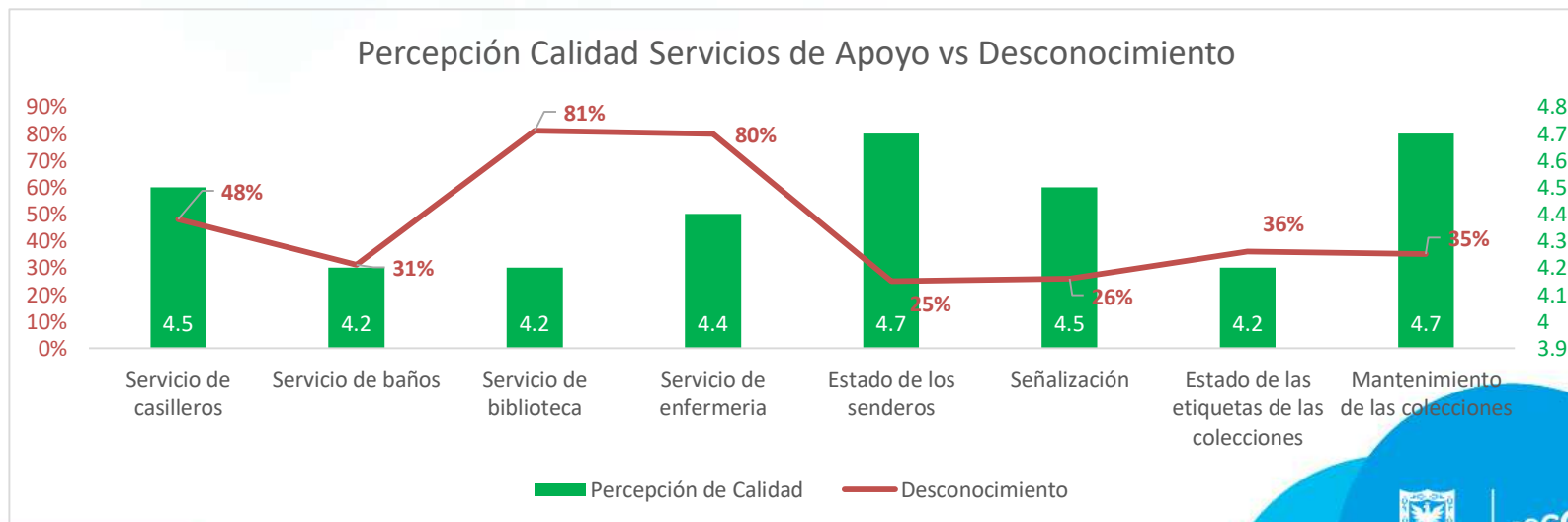
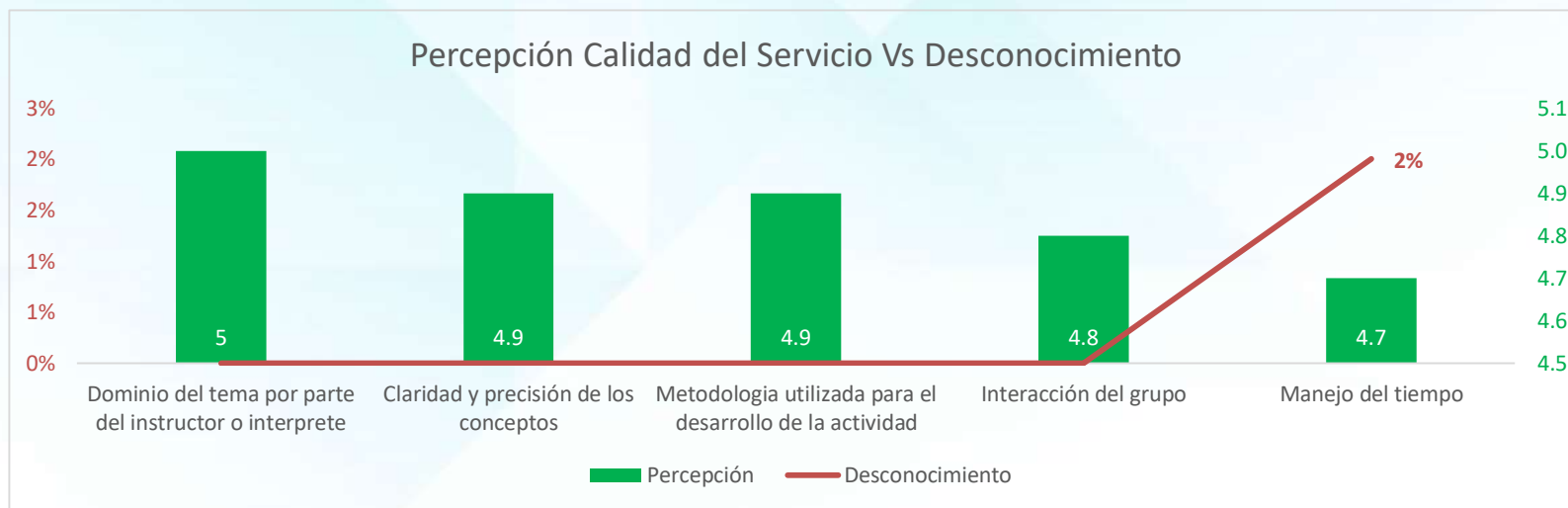
Percepción de la calidad de los servicios de apoyo

Percepción de la calidad servicios de atención e información

Percepción final del visitante.

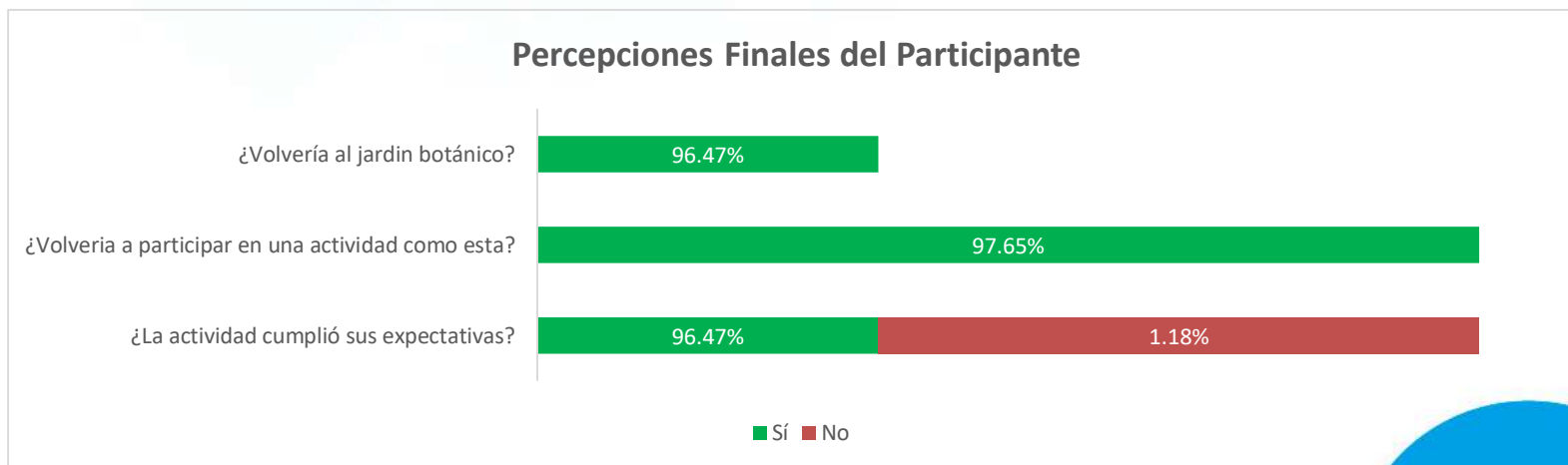
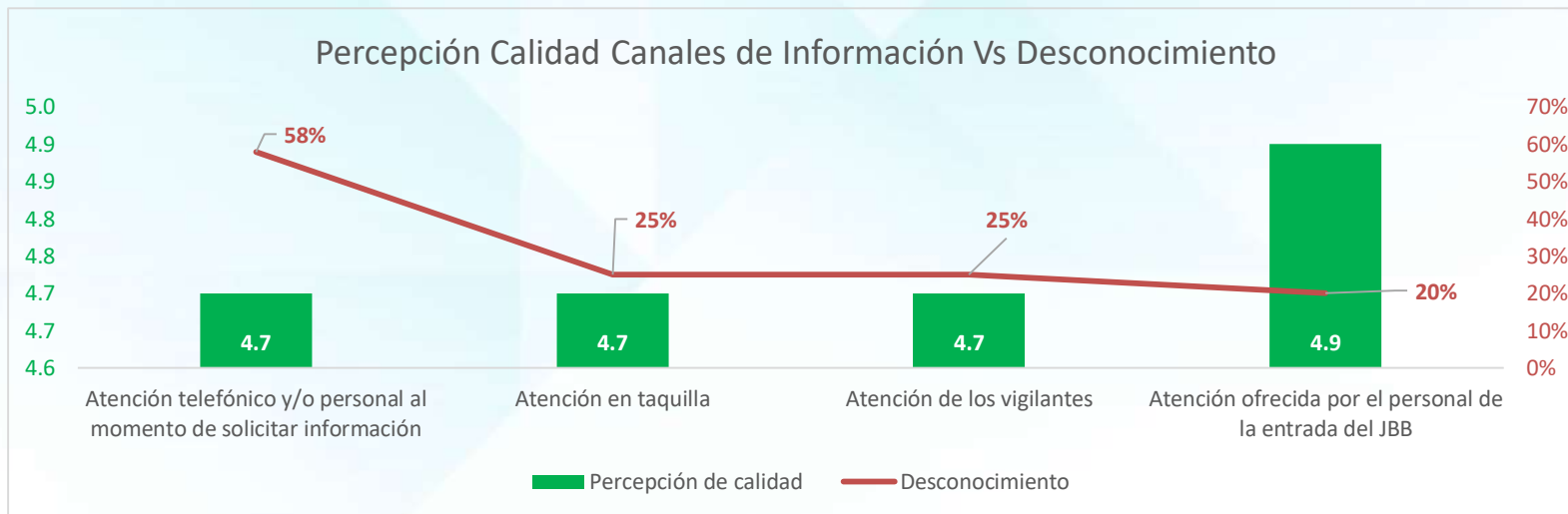


1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.





1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.





1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

De acuerdo a los resultados presentados anteriormente, es de resaltar:

- ✓ El **alto nivel de satisfacción que informan los usuarios** en relación a su visita al JBB en relación a los servicios que usaron.
- ✓ El **desconocimiento** (Personas que indicaron que no responderían determinada pregunta porque NO SABEN o NO RESPONDEN) por parte de los usuarios en relación a los **servicios de apoyo relacionadas con la enfermería y biblioteca.**

De igual manera, el % de desconocimiento de los demás servicios de apoyo es bastante alto, superior al 25%.

- ✓ El **desconocimiento** por parte de los usuarios en relación a la **atención telefónica o personalizada**, el cual, aunque cuenta con buenas calificaciones, tuvo un 58% de respuestas con NS / NR.



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

La información presentada aquí corresponde al consolidado de encuestas durante el año 2017. A la fecha la Subdirección Técnica no cuenta con información consolidada durante el 2018. Se presentan los resultados de la encuesta, las cuales, no necesariamente tienen relación con identificar la satisfacción de los usuarios, pero permite identificar la percepción de los usuarios sobre las actividades que hace el JBB en sus territorios.

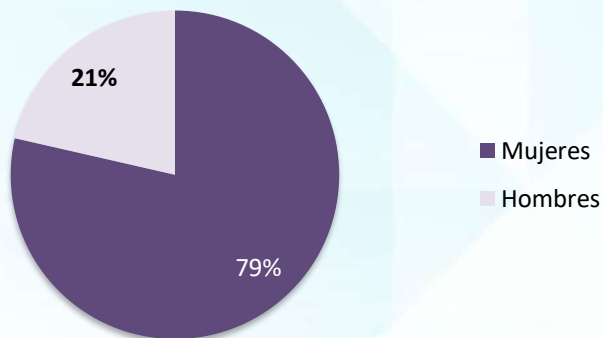
Las preguntas realizadas fueron las siguientes, se resalta en color, aquellas en las cuales se profundizará.

- ✓ Información de contacto.
- ✓ **Género**
- ✓ **Rango de Edad**
- ✓ **Tipo de Usuario**
- ✓ Reside en la Zona
- ✓ Conocimiento sobre las funciones que cumple el JBB
- ✓ Identificar en qué momento el encuestado participó en las actividades lideradas por la Subdirección Técnica Operativa.
- ✓ Conocer si el encuestado tiene claras las funciones que cumple el JBB
- ✓ Identificar la forma en que el encuestado se enteró de las actividades.
- ✓ **Identificar el impacto que considera se genera, bajo la perspectiva del encuestado.**

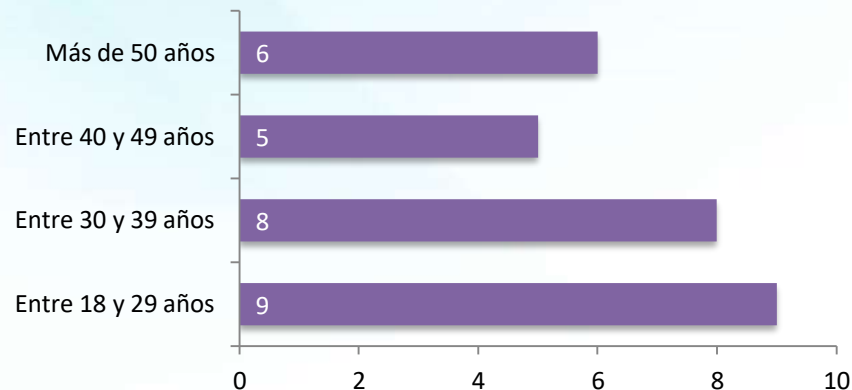


1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

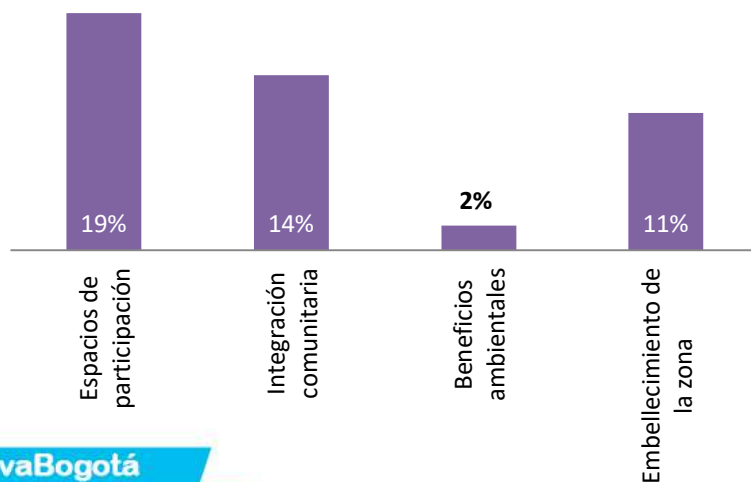
% de participación por genero



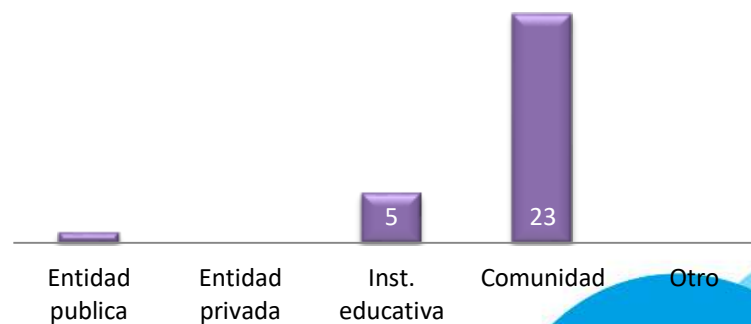
No. Personas encuestadas por rangos de edad.



Impacto que considera genera la actividad



Número de personas encuestadas por tipo de usuario

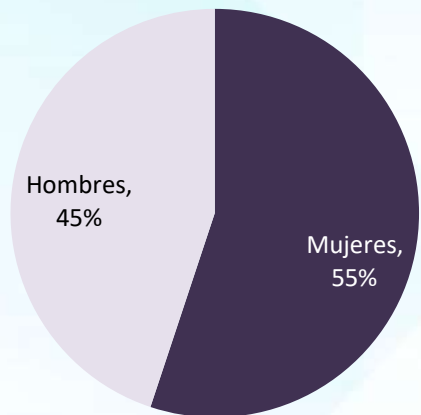


Subdirección Técnica Operativa
Programa Adopta un Jardín – Contrato 559 - 2017

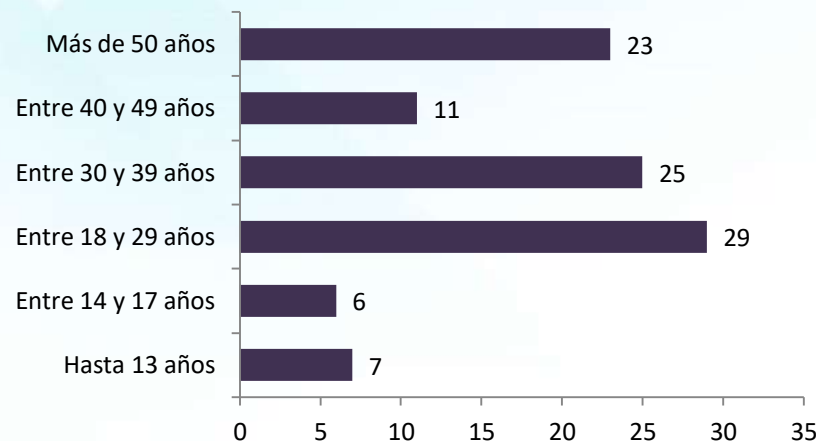


1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

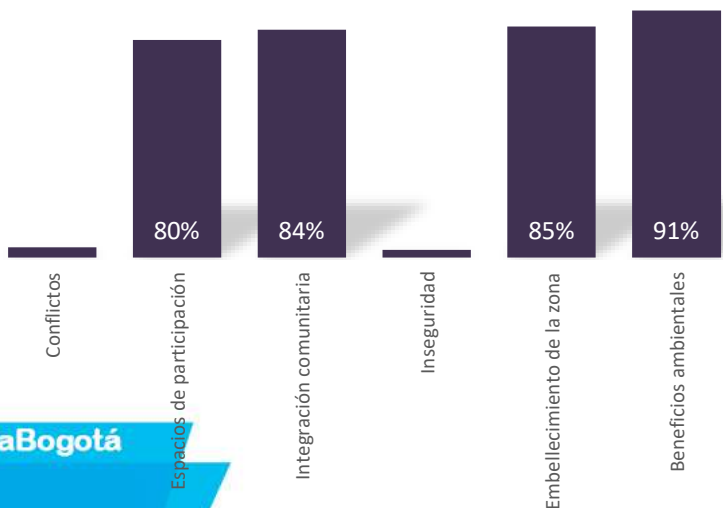
% de participación por genero



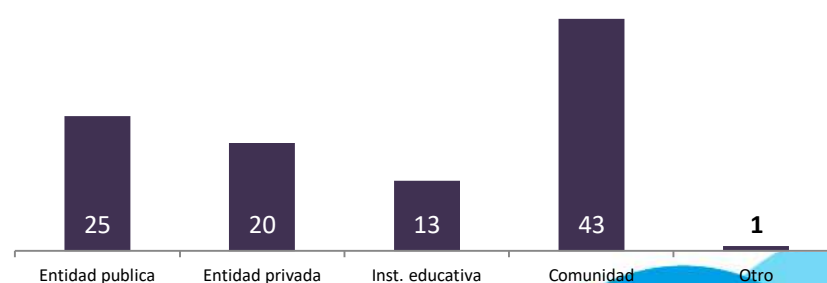
No. Personas encuestadas por rango de edad



Impacto que considera genera la actividad



Número de personas encuestadas por tipo de usuario





1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

De acuerdo a los resultados presentados anteriormente, es de resaltar:

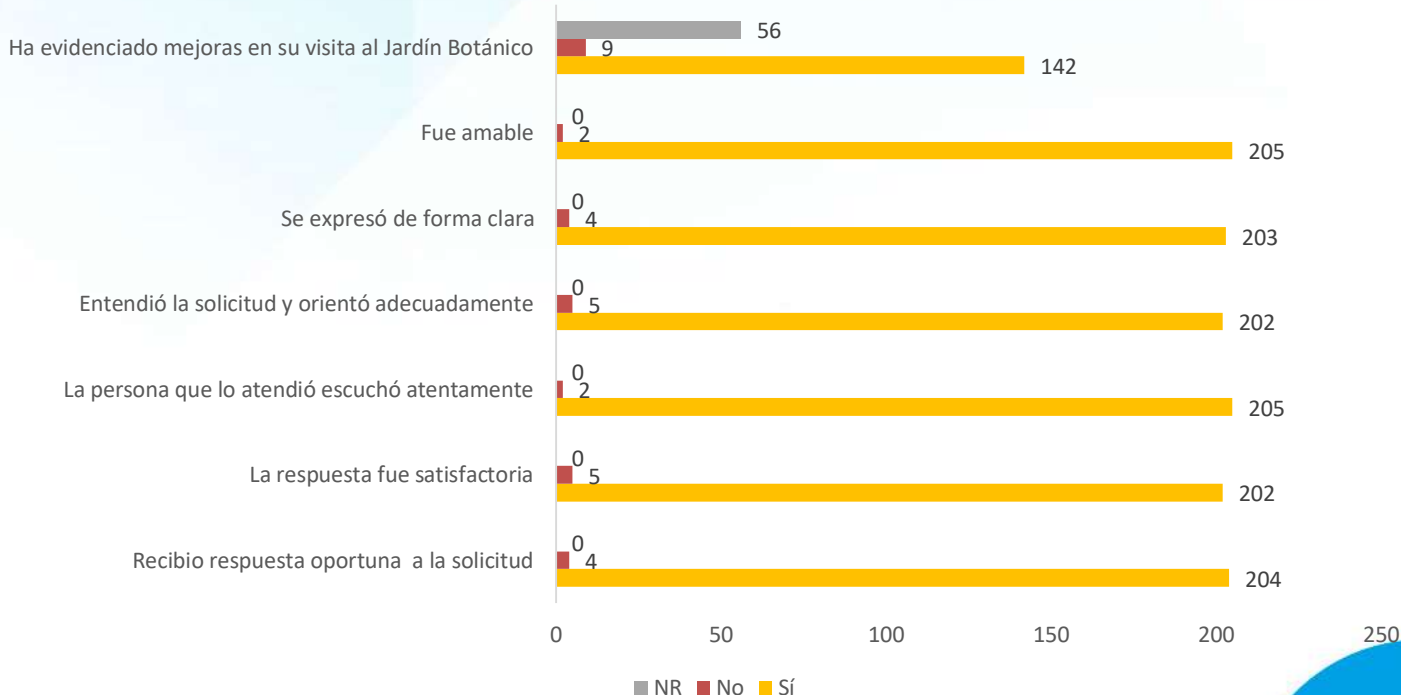
- ✓ **Las mujeres** son el grupo que **más participa en las convocatorias** realizadas para plantaciones y embellecimiento del espacio público en la ciudad.
- ✓ **El grupo de edad 18 a 29 años**, son los que igualmente, demuestran una **mayor participación** en las convocatorias.
- ✓ **Los mayores impactos que se consideran generan estas actividades** están relacionadas con la **integración comunitaria** y el **fomento a la participación**. Se presentan algunas percepciones, no mayoritarias, relacionadas con conflictos e inseguridad.
- ✓ **El tipo de encuestado** que mayor participación demostró fue **“Comunitario”**.



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

La información presentada aquí corresponde al informe mensual de PQR'S entre los meses de Septiembre y Diciembre de 2018. A partir de estos meses se incluyó un capítulo llamado RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO, de la cual, se presenta a continuación los resultados consolidados durante estos 4 meses.

Encuesta de Satisfacción Atención al ciudadano





1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

De acuerdo a los resultados presentados anteriormente, es de resaltar:

- ✓ **6 de los 7 criterios evaluados tienen una calificación positiva** por parte de los usuarios que calificaron el servicio prestado por el JARDIN en relación a sus PQR'S.
- ✓ Sin embargo, el criterio llamado “¿Ha evidenciado mejoras en su visita al Jardín Botánico?” obtiene 56 respuestas con un NR y 9 respuestas con un NO. En este sentido es importante para el JBB aprovechar este **“momento de verdad”** con la ciudadanía para comunicar sus logros en términos de gestión.



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

La información presentada aquí corresponde a la calificación que brindan los usuarios a través de distintas herramientas de recomendación con la cual permite que posibles visitantes puedan tomar una opinión neutral sobre un determinado lugar, producto y servicio. Las herramientas consultadas fueron Google My Business, Facebook Review, Trip Advisor. Siendo Google y Facebook dos herramientas con información global, y Trip Advisor, una herramienta enfocada en turistas extranjeros.



Google My Business



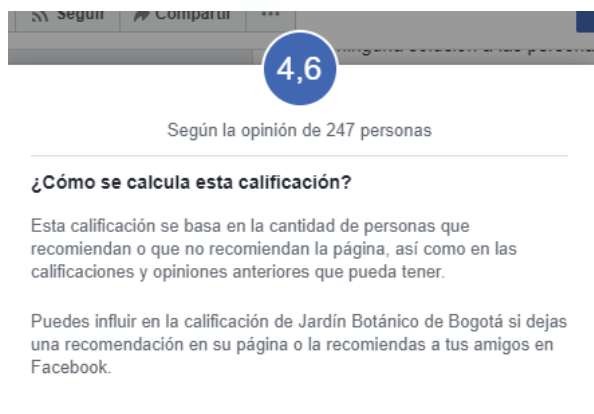
1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas Google My Business (Acumulado)



El JBB tiene buena puntuación en las reseñas hechas por los usuarios, obteniendo una calificación de 4,7 Estrellas de manera global de un total de 13.666 reseñas.

Reseñas Facebook Review



El JBB tiene buena puntuación en las reseñas hechas por los usuarios, obteniendo una calificación de 4,6 Estrellas de manera global de un total de 247 reseñas.

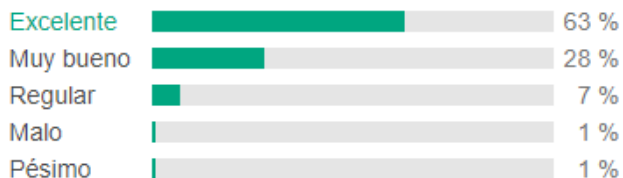


1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas TripAdvisor (Acumulado)

Descripción general de los viajeros

4,5  1.314 opiniones



 Hace 2 días

"Iluminación diciembre 2018"



 1 semana atrás

"Magnífico "

El JBB tiene buena puntuación en las reseñas hechas por los usuarios, obteniendo una calificación de 4,5 Estrellas de manera global de un total de 1524 reseñas en distintos idiomas.

Reseñas por Idioma





1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas Negativas Google My Business (2018)



Julieth Sanchez

1 opinión

★★★★★ 2 meses atrás

Vi muchas parejas y niñas con fotografías... lo cual me parece maravilloso... desafortunadamente cada vez permiten menos esta oportunidad. No entiendo porque ahora las mejores soluciones es de nuestro país es prohibir en vez de educar y solucionar. Feo, feo



adriana arce

Local Guide · 29 opiniones

★★★★★ un mes atrás

Buenos días. Con mucho pesar debo decir que no es lo que uno espera y mucho menos lo que sale en las fotos de Internet.

Es un lugar lleno de miles de árboles bellos pero no hay nada se lo que supuestamente tiene pq todo o está en construcción o en mantenimiento.

Tampoco hay señalización alguna en los caminos.

Y como para completar la cafetería que hay es más costosa que el tramonti.

La atención del señor de la venta de entradas es muy amable, pero no informa de las supuestas reformas y uno entra convencido que todo lo que encontramos es.

Muy desilusionada.



Mary Tuiran

5 opiniones · 3 fotos

★★★★★ 8 meses atrás -

Jardín Botánico de noche, desilucionante, no hay información es muy oscuro no se identifican los guías hay consumo de marihuana por tanto el olor desde que se ingresa es terrible, la comida es carísimo milo aguado con empanada \$10.000. Que lástima teníamos muchas expectativas



Me gusta



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas Positivas Google My Business (2018)



Seyed Mehdi Jazayeri

Local Guide · 182 opiniones · 257 fotos

★★★★★ un mes atrás

Me gustó mucho. Un lugar muy hermoso que trae la naturaleza dentro la ciudad. Tiene mucha partes para visitar. Se puede ir fácilmente en bus o coche. También trae atención a los niños como los científicos. Para pasar un buen momento y tener un buen descanso se recomienda.



Luzelena Restrepo

Local Guide · 119 opiniones · 445 fotos

★★★★★ 2 semanas atrás

Tanto tiempo pensando en conocer este lugar, hasta que lo logramos. Un hermoso lugar dentro de la ciudad de Bogotá. Se respira mucha paz. Se aprende mucho acerca de la naturaleza. Y el alma siente un gran descanso. Mut recomendado



Anyelo Arturo Sanchez Rodriguez

Local Guide · 44 opiniones · 119 fotos

★★★★★ un mes atrás

Fabuloso...Es un lugar muy hermoso lleno de una gran diversidad de flora,tan solo en el momento que ingresas sientes el cambio tan impresionante del ambiente,maneja unos paisajes muy bellos es un lugar único dentro de la ciudad que te desconecta de todo,excelente para pasar un rato agradable en familia. Precisamente hay un paraje el del bosque de los helechos donde te llena de energía escuchar el correr del agua,donde su encanto natural te atrapa claro si eres de los amantes a la naturaleza.Definitivamente un lugar que no puede pasar por alto el no visitarlo.



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas Negativas Facebook (2018)

Paulina Parra no recomienda Jardín Botánico de Bogotá. 1 de septiembre de 2018 · 🌐

Solo mexicanos y estábamos de visita el día de hoy en el jardín botánico. En la entrada tuvimos un pésimo trato por medio de los celadores ya que no nos dejaron entrar con una pequeña backpack ya que llevábamos 3 prendas de ropa. De muy mala forma nos dijeron que no se podía y es parte del reglamento. Pedimos nos mostraran donde mencionaba lo antes dicho y no supieron donde o como sustentarlo.

Entendemos la parte que "tal vez" no se pueda entrar con prendas de ropa en una backpack, pero lo que más nos molestó fue la forma tan prepotente cómo nos lo dijeron y que casi casi dijeran que era sólo porque así está en el reglamento sin poderlo demostrar. Al final sin ganas de entrar por la experiencia decidimos irnos y nos devolvieron el dinero.

Ojalá que revisaran q precisión todos los bolsos y backpack que lleva la gente al entrar al jardín, supongo habrá peores cosas que introducen al recinto.

Mexicanos decepcionados!!

👎👎 2

Chat (3)

Daniel Rivera no recomienda Jardín Botánico de Bogotá. 14 de diciembre de 2018 · 🌐

Pésima logística, no tienen suficiente personal para controlar la cantidad de personas que asisten, después de hacer una fila de dos horas y media para que no dejen entrar. Se ponen a hacer eventos que no son capaces de atender y no brindan ninguna solución a las personas que no alcanzan a entrar.

👎👎 3

1 comentario

Me gusta Comentar Compartir

Diego Hernández Alargaron la exposición otra semana, no espere el ultimo día, a ultima hora porfa.

Me gusta · Responder · 5 sem

Nancy Elena Villa Roa opinó sobre Jardín Botánico de Bogotá: 22 de julio de 2018 · 🌐

Esta, un poco descuidado, se han demorado demasiado en efectuar las obras de mejoras, el sitio de las rosas esta muy pero muy descuidado era uno de los lugares mas maravillosos de este espacio, los humedales donde hay agua represada se denota sucio mal oliente y descuidado. El evento de las plantas carnívoras aunque fue interesante perdió todo su encanto por la mala planificación, pusieron los espacios de exhibición muy pequeños, muy retirados uno del otro y eso permitió, acumulación de público mucho tiempo perdido haciendo filas y no se pudo completar los recorridos ni disfrutar de las otras actividades programadas.

👎👎 2

Me gusta Comentar Compartir

Escribe un comentario...

Chat (2)

Qualia Qualia opinó sobre Jardín Botánico de Bogotá: 5 de septiembre de 2018 · 🌐

Hola, pueden comentarme por favor, ¿por qué se está llevando a cabo una eliminación sistemática de la palma Yucca, o (Yuca Elephantipes) por toda Bogotá? En varios sectores de la ciudad están talando esta especie, cuando talaron ejemplares de la palma en Quintaparedes hablé con uno de los trabajadores y me comentó que era por razones estéticas, ¿Es ese el criterio de eliminación de esta especie?.

👍 1

2 comentarios



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas Positivas Facebook (2018)

The image displays three screenshots of Facebook reviews for Jardín Botánico de Bogotá. Each review includes the reviewer's name, profile picture, a star rating, the date, and the text of the review. Below each review are icons for 'Me gusta', 'Comentar', and 'Compartir', along with a comment input field.

- Charlie Silva** (5 stars, 13 de diciembre de 2018): "Es un lugar hermoso, el aire, las flores y las actividades nocturnas son lo mejor para quitar el estrés, la ansiedad y la tristeza.. Te llena de felicidad y energía.."
- Victoria C Villa Cortés** (5 stars, 20 de octubre de 2018): "Amo éste espacio de paz y tranquilidad. conexión con la naturaleza total."
- ଓଡ଼ିଆଜ୍ଞାପୀତ୍ରୀ ହୋଇଗଲୁର** (5 stars, 28 de abril de 2018): "maravilloso lugar para desconectarse de la urbe en un lugar central. el rosal es una maravilla y la comida umm. yami yami. recomendado ir con un buen libro."



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas Regulares TripAdvisor (2018)



★★★★☆ Escribió una opinión el 27 de agosto de 2018

Um lugar tranqüilo, de relaxamento e ótimas fotos.

Traductor de Google



Jardín Botánico pode parecer o mesmo em todos os lugares. O que digo deste em Bogotá é que é um... Más

Fecha de la experiencia: julio de 2018

Agradécele a Elvengia A.



★★★★☆ Escribió una opinión el 29 de julio de 2018 mediante dispositivo móvil

Esperábamos más!

Estuvimos con mi hijo con la expectativa de mejorar nuestro conocimiento sobre algunos árboles. Sin embargo, al preguntar a varios de los encargados o guías, muchos no sabían los nombres de las especies. Decepcionante porque uno cree que el JBB es el sitio indicado. Las... Más



Fecha de la experiencia: julio de 2018

Agradécele a R410296,manuel.



★★★★☆ Escribió una opinión el 11 de febrero de 2018 mediante dispositivo móvil

Falta mucha biodiversidad!....

Fui ahora el 02 de febrero con mi hermano, ya que nunca habíamos ido a conocer el Jardín Botánico, la entrada tiene el letrero grande que dice Jardín Botánico, el valor del ingreso es de \$2.700 pesos por persona. Incautamente llevamos un morral porque hablamos... Más



Fecha de la experiencia: febrero de 2018

Agradécele a Andriashonguz.



Nice plan, but many things to improve

Traductor de Google

Cesar B
Bogotá, Colombia

Small parking lot, I spend nearly 20 minutes in line just to get inside the parking lot. I recommend go... Más

Fecha de la experiencia: julio de 2018

Agradécele a Cesar B.



★★★★☆ Escribió una opinión el 12 de julio de 2018

nao me surpreendeu

Traductor de Google

Joelma S
Esmeraldas, Minas Gerais, Brazil

já estive em jardins botânicos mais interessantes, achei um pouco descuidado e sem atrativos. Esperava mais.

Fecha de la experiencia: junio de 2018

Agradécele a Joelma S.



★★★★☆ Escribió una opinión el 10 de diciembre de 2017

Nada raro que ver

Es pagar la entrada a un parque con sillas y senderos, lo mismo que ir al parque nacional... Si tuviera exposiciones botánicas interesantes valdría la pena, si va en busca de especies florales o conocer mas de las plantas es decepcionante solo es un gran... Más

Fecha de la experiencia: junio de 2017

Agradécele a Juanca1242

Internet



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas Negativas TripAdvisor (2018)

1 - 10 de 18 opiniones



jorgetesch
Río de Janeiro, RJ
189 373



Se escribió una opinión 4 semanas atrás

Decepcionante!

[Traductor de Google](#)

Primeiramente, o Jardim Botânico está bem longe dos demais pontos de interesse em Bogotá. Além disso, apesar de ser barato... Más

Fecha de la experiencia: noviembre de 2018

2 Agradécele a jorgetesch



FERNANDO O
190 42



Escribió una opinión el 13 de abril de 2018

Frustrante visita

Informarse bien primero antes de decidir visitar este recinto que promete ser maravilloso, pero cuando visitamos estaba cerrado en día y hora que no correspondía, por reparaciones. Llovía torrencialmente y no pudimos entrar

Fecha de la experiencia: abril de 2018

1 Agradécele a FERNANDO O



Despo K
Nicosia, Chipre
27 9



Escribió una opinión el 1 de julio de 2018

Not very nice...

[Traductor de Google](#)

In the gardens there no really many impressive plants or trees. It is a bit overrated. I liked though the tall palmeras very very much.

Mostrar menos



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas Buenas TripAdvisor (2018)



melizenda
Bogotá, Colombia

8 7



Escribió una opinión el 25 de noviembre de 2018

Muy bonito pero un poco confuso

Aunque no pudimos verlo todo porque empezó a llover el jardín está muy bonito y bien cuidado, no había basura en ninguna parte y el restaurante es muy sabroso.

Mi única queja es que las plantas no están señaladas individualmente y no ofrecen un mapa del lugar.

Sin duda regresaremos a ver el resto!

[Mostrar menos](#)

Fecha de la experiencia: noviembre de 2018



alejorpc86
Sabaneta, Colombia

8 2



Escribió una opinión el 5 de noviembre de 2018 mediante dispositivo móvil

Muy buen plan

Es un lugar muy grande, debe visitarse con tiempo, ya que hay mucho que visitar. Los recorridos guiados son muy buenos, pero son cortos y quedan haciendo falta muchas partes por visitar. Importante tener presente que el recorrido es largo.

Fecha de la experiencia: noviembre de 2018

Agradécele a alejorpc86



xkikesr
Costa Rica

69 23



Escribió una opinión el 28 de octubre de 2018 mediante dispositivo móvil

Paseo nocturno.

Fuimos en la noche, una vez al mes lo abren de noche, hay mucho que recorrer y muchas actividades culturales, falta iluminación. Muchas partes estaban cerradas porque están remodelando. Al final es un poco aburrido. Creo que es mejor de día.



Fecha de la experiencia: octubre de 2018



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

Reseñas Excelentes TripAdvisor (2018)



Marcela A



Se escribió una opinión Hace 2 días

Iluminación diciembre 2018


Excelente servicio, hermosa iluminación para diciembre 2018. Dió oportunidad a muchos bogotanos de disfrutar este lugar en otro contexto.

Fecha de la experiencia: diciembre de 2018



vmorennor
Bogotá, Colombia



Se escribió una opinión 1 semana atrás  mediante dispositivo móvil

Magnifico

Impresiona gratamente lo bien cuidado y agradable, variedad de vegetación a veces de no creer estar en el corazón de Bogotá. No permiten el ingreso de comida. Hay un buen restaurante dentro muy bonito y cómodo. Lo recomiendo, la entrada muy económica, todo el personal muy atento. Vayan...!!!


[Mostrar menos](#)

Fecha de la experiencia: enero de 2019



avillate
San José, Costa Rica



Se escribió una opinión 1 semana atrás  mediante dispositivo móvil

Buen lugar para pajarear!!!

Excelente lugar para ver aves, hay muchas especies que es increíble que estén en Bogotá. En dos horas vimos como 30 especies todas muy hermosas. El lugar tiene senderos, espacios para sentarse, un rosal hermoso y mucha paz. Es un oasis dentro de la ciudad!

Fecha de la experiencia: enero de 2019



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

De acuerdo a los resultados presentados anteriormente, es de resaltar:

- ✓ En general las calificaciones de las reseñas acumulados a lo largo de los años muestran que el Jardín Botánico tiene una buena reputación en Internet y esto en general muestra que los usuarios han permanecido satisfechos.
- ✓ Las **reseñas en Google** de carácter **negativo**, para el 2018, estuvieron relacionadas principalmente con el costo de la alimentación, y expectativas no cumplidas relacionadas con la organización.
- ✓ Las **reseñas en Facebook** de carácter **negativo** estuvieron bastante influenciadas por la tala de árboles, el mantenimiento y obras llevadas a cabo y la falta de información y atención.
- ✓ Las **reseñas En TripAdvisor** de carácter **negativo** estuvieron influenciadas por la falta de novedad en la oferta del JBB, e información respecto a fechas y horarios en los cuales estaría habilitado.



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

De acuerdo a los resultados presentados anteriormente, es de resaltar:

- ✓ Las **reseñas en Google** de carácter **positivo**, para el 2018, estuvieron relacionadas con el enfoque de tratar a los niños como científicos, y por los sentimientos de paz y tranquilidad que evocan en una ciudad estresante como Bogotá.
- ✓ Las **reseñas en Facebook** de carácter positivo estuvieron bastante influenciadas por los sentimientos de felicidad, alegría, paz y tranquilidad que se evocan al visitar el JBB.
- ✓ Las **reseñas En TripAdvisor** de carácter **positivo** estuvieron influenciadas por los sentimientos de felicidad, alegría, paz y tranquilidad que se evocan al visitar el JBB.



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

De acuerdo a los resultados presentados anteriormente, es de resaltar:

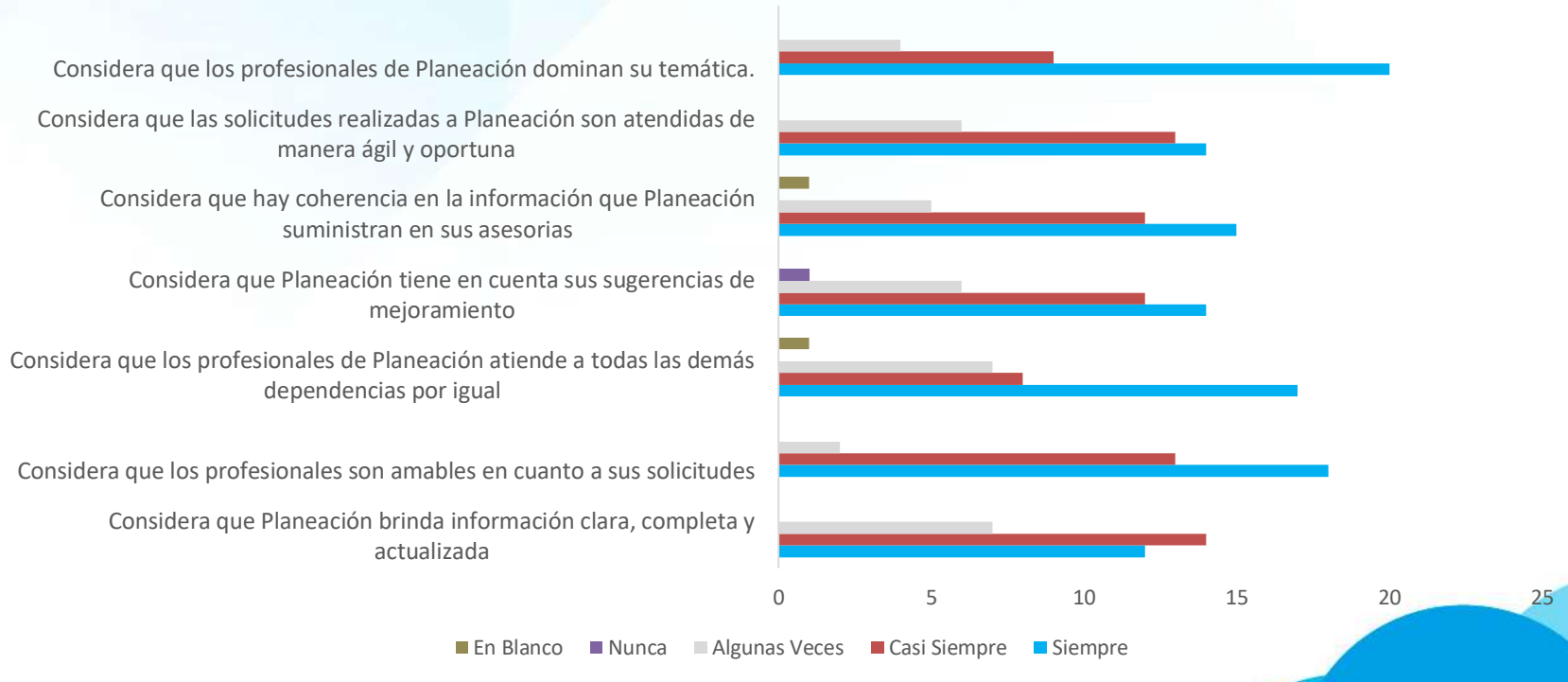
- ✓ En este sentido la recomendación está dirigida a **alinear las expectativas de aquellos nichos** que no sienten que el JBB tenga una oferta pensada en ellos.
- ✓ Se puede **usar las redes sociales** para **evaluar la satisfacción de los usuarios** y de la ciudadanía respecto a la gestión del JBB en tiempo real y dirigido a los distintos nichos de usuarios con los que cuenta.



1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes.

La información presentada aquí corresponde a la calificación que brindaron los funcionarios y contratistas que trabajan en el JBB respecto a la gestión de la oficina de planeación. Como se puede observar, la percepción respecto a los comportamientos evaluados por la oficina de planeación son buenas.

Satisfacción Colaboradores JBB respecto a gestión de Planeación





El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes. ✓
2. **Cumplimiento de los objetivos de calidad.**
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las No Conformidades y Acciones Correctivas.
5. Resultados de las Auditorias.
6. Desempeño de los proveedores externos.



2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.

La información presentada aquí corresponde al análisis de resultados del POA – Plan Operativo Anual – vigencia 2018, la cual se creó como herramienta de planeación y seguimiento a corto plazo de los objetivos institucionales y la contribución de las distintas áreas al logro de las mismas. Los objetivos del JBB son:

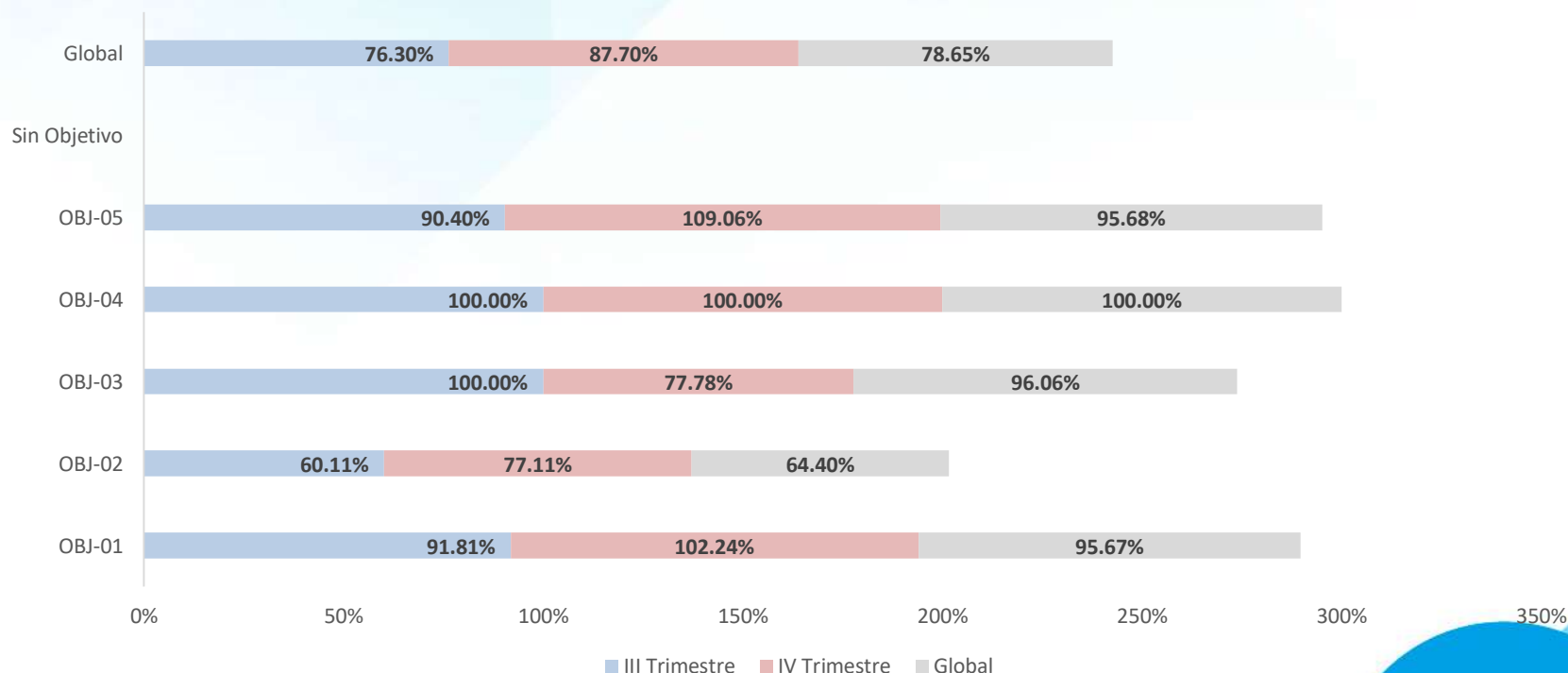
COD	Área - Objetivos Estratégicos
OBJ-01	Aplicar la investigación del Jardín a la solución de los problemas de cobertura verde de la ciudad y al disfrute ciudadano.
OBJ-02	Aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia administrativa de la Entidad.
OBJ-03	Fortalecer la educación ambiental para crear en los ciudadanos conciencia, conocimiento y compromiso en la conservación ambiental.
OBJ-04	Incrementar la importancia, credibilidad y confianza en el JBB al interior del Distrito Capital y su reconocimiento en el país y el exterior, como resultado de una gestión efectiva y transparente.
OBJ-05	Mejorar la calidad ambiental de la ciudad a través del manejo integral de ecosistemas y de las coberturas vegetales.



2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.

Como se puede observar, el cumplimiento global del POA fue del 69,46%, estando en un nivel medio de cumplimiento. En el I Trimestre estuvo en el 66,91% y en el II Trimestre en el 87,70%. El Objetivo que tuvo un cumplimiento medio-bajo fue el OBJ-2: Aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia administrativa de la Entidad.

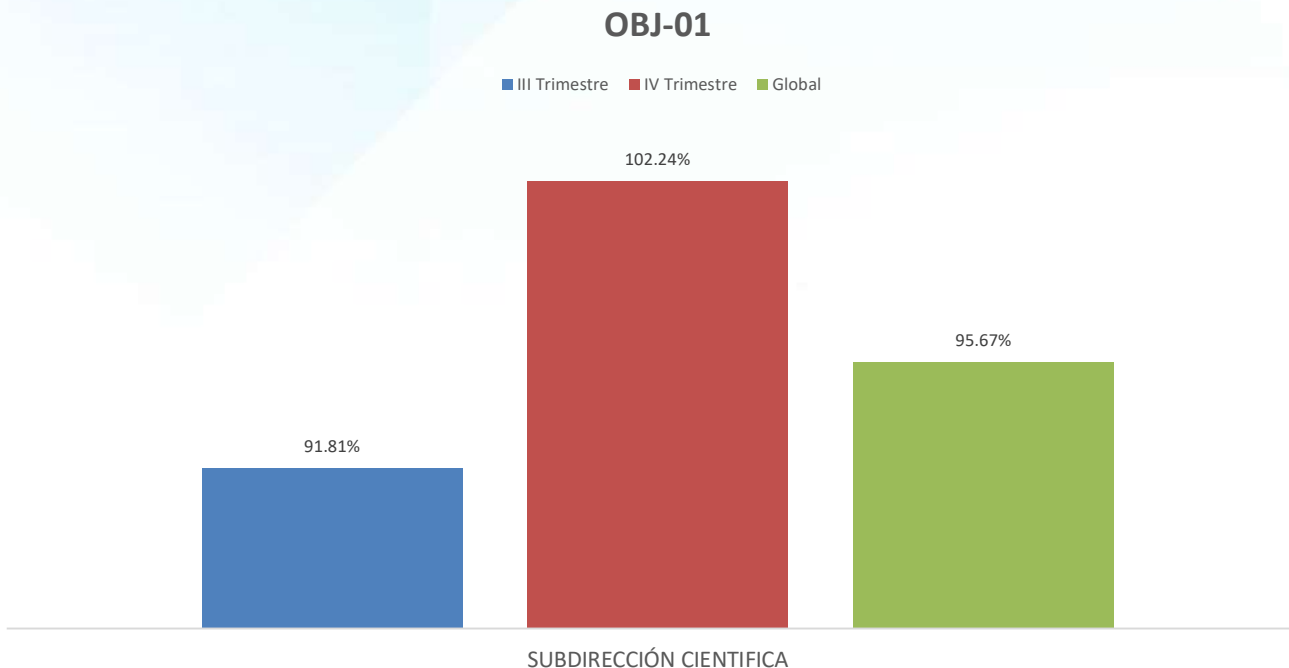
Seguimiento al POA por objetivos





2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.

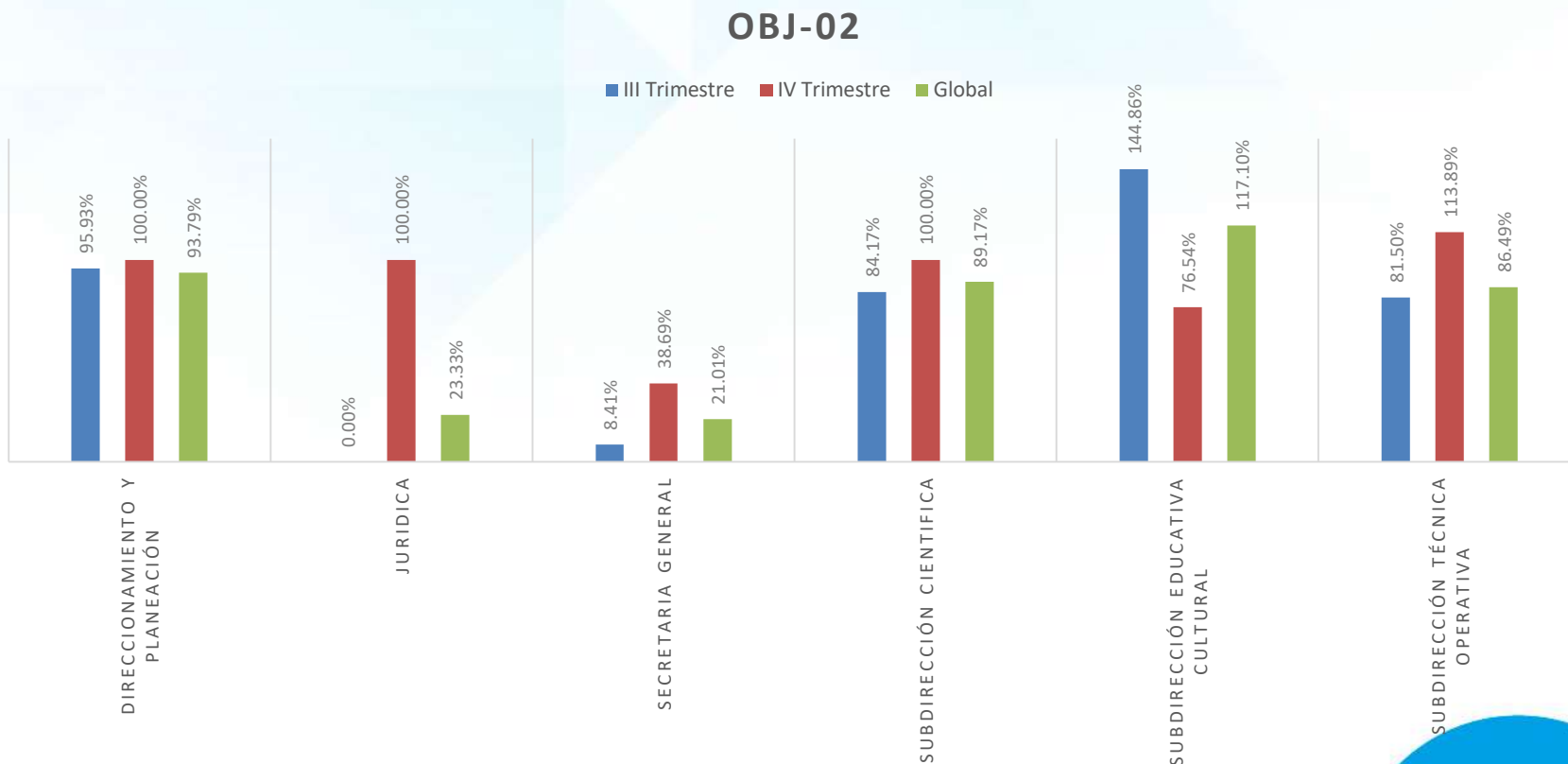
Con relación al OBJ-01 el cual busca aplicar la investigación del Jardín a la solución de los problemas de cobertura verde en la ciudad y al disfrute ciudadano, tiene como responsable a la SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA, se evidencia que en términos globales se cumplieron las metas establecidas para este objetivo institucional durante el 2018.





2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.

En relación al **OBJ-02** el cual busca aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia administrativa en la entidad, es un objetivo que involucra a todas las áreas. A continuación, se presenta el aporte de cada una de ellas al cumplimiento de este objetivo institucional.





2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.

En relación a Secretaria General, se observa que la meta 315-6 Ejecutar el Plan de acción para el desarrollo del Sistema de Gestión Documental tuvo un nivel de cumplimiento bajo que afectó el cumplimiento del objetivo de manera global.

Metas con nivel de cumplimiento BAJO OBJ-02 / SECRETARIA GENERAL	III Trim.	IV Trim.	15,32%
315-6 Ejecutar el Plan de acción para el desarrollo del Sistema de Gestión documental	1,59%	23,81%	7,14%
No aplica	10,48%	43,65%	24,75%

En relación a la Subdirección Técnica Operativa, se observa que no se reportó información para este registro, en el cual no hay claridad sobre la meta. Aún así, el área reporta un 95,42% de cumplimiento global.

Metas con nivel de cumplimiento BAJO OBJ-02 / SUBDIRECCIÓN TECNICA – OPERATIVA	95,42%
1119-2 Plantar árboles en el espacio público, con el fin de mejorar la oferta ambiental y paisajística de la ciudad	
1119-14 Orientar técnicamente y/o capacitar a personas en técnicas de siembra y manejo de agricultura integral, según los lineamientos establecidos por el Jardín Botánico	0,00%

En relación a la Subdirección Educativa Cultural, se observa sobre ejecución en las metas 1139-4 y 1139-2 en el I trimestre lo cual tiene relación con un cambio en el contexto externo relacionada con la tala de árboles. Sin embargo, en el IV trimestre la ejecución de estas metas estuvo en un nivel medio y bajo respectivamente, lo cual, globalmente termino afectando el cumplimiento.

Metas con nivel de cumplimiento MEDIO / SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA CULTURAL	III Trim.	IV Trim.	Consolidado
1139-2 Producir y divulgar piezas en distintos formatos y para todo tipo de público	139,89%	72,06%	108,51%
1139-4 Realizar eventos temáticos estratégicos de innovación y de apropiación social del conocimiento	187,5%	37,5%	112,50%



2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.

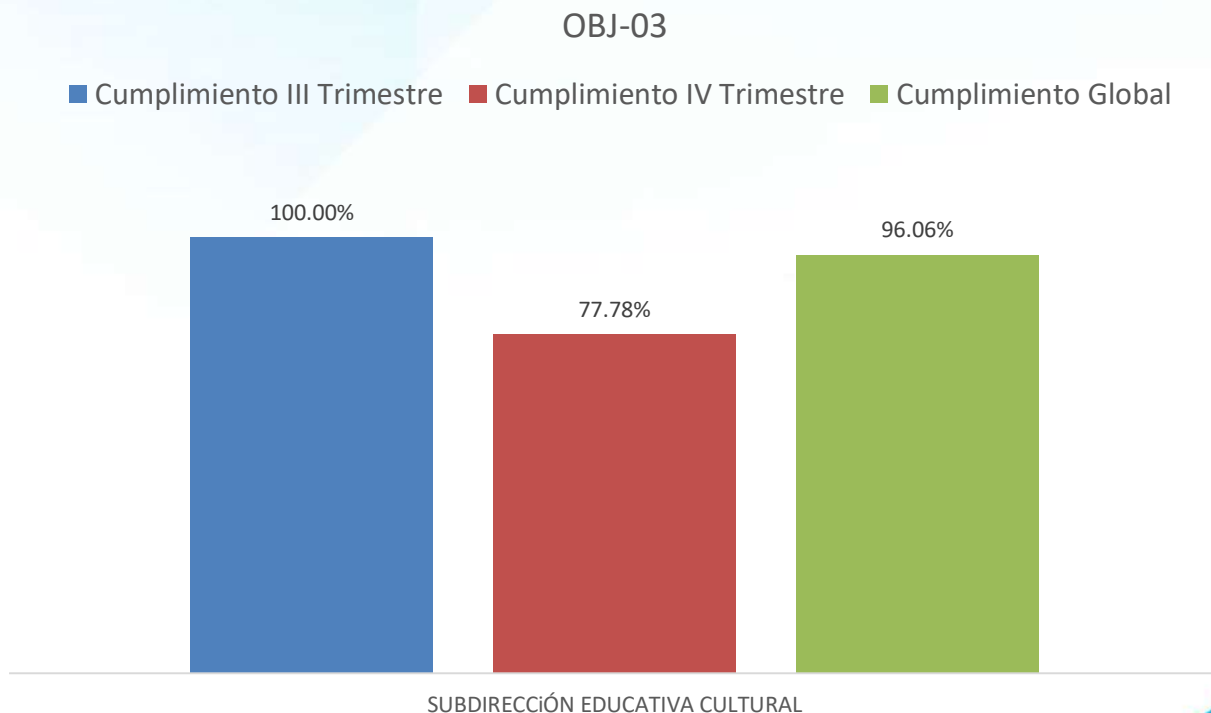
Las áreas y metas que presentaron un cumplimiento alto de manera consistente en los dos periodos de seguimiento fueron SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA con la meta 1119-7 y PLANEACIÓN con las metas 315-1, 315-2, 315-4, 315-5 y 315-8. Se excluye de esta tabla las metas que tuvieron sobre-ejecución.

Área	III Trim	IV Trim	Consolidado
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA			
1119-7 Garantizar la sostenibilidad de árboles jóvenes mediante tareas de mantenimiento básico que propendan por su establecimiento, garanticen su sostenibilidad ambiental y la calidad del paisaje	100%	100%	100,00%
PLANEACIÓN			
315-1 Implementar el plan de acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC	96,34%	100%	96,89%
315-2 Ejecutar el Plan estratégico de tecnologías de la información y comunicaciones.	91,01%	100%	85,49%
315-4 Ejecutar los programas del plan institucional de gestión ambiental – PIGA.	92,86%	100%	95,00%
315-5 Ejecutar el Plan de Mantenimiento de las instalaciones físicas de la Entidad	94,72%	100%	96,04%
315-8 Desarrollar obras de infraestructura destinadas a fortalecer los programas, operaciones y dinámicas de la entidad.	100%	100%	100,00%



2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.

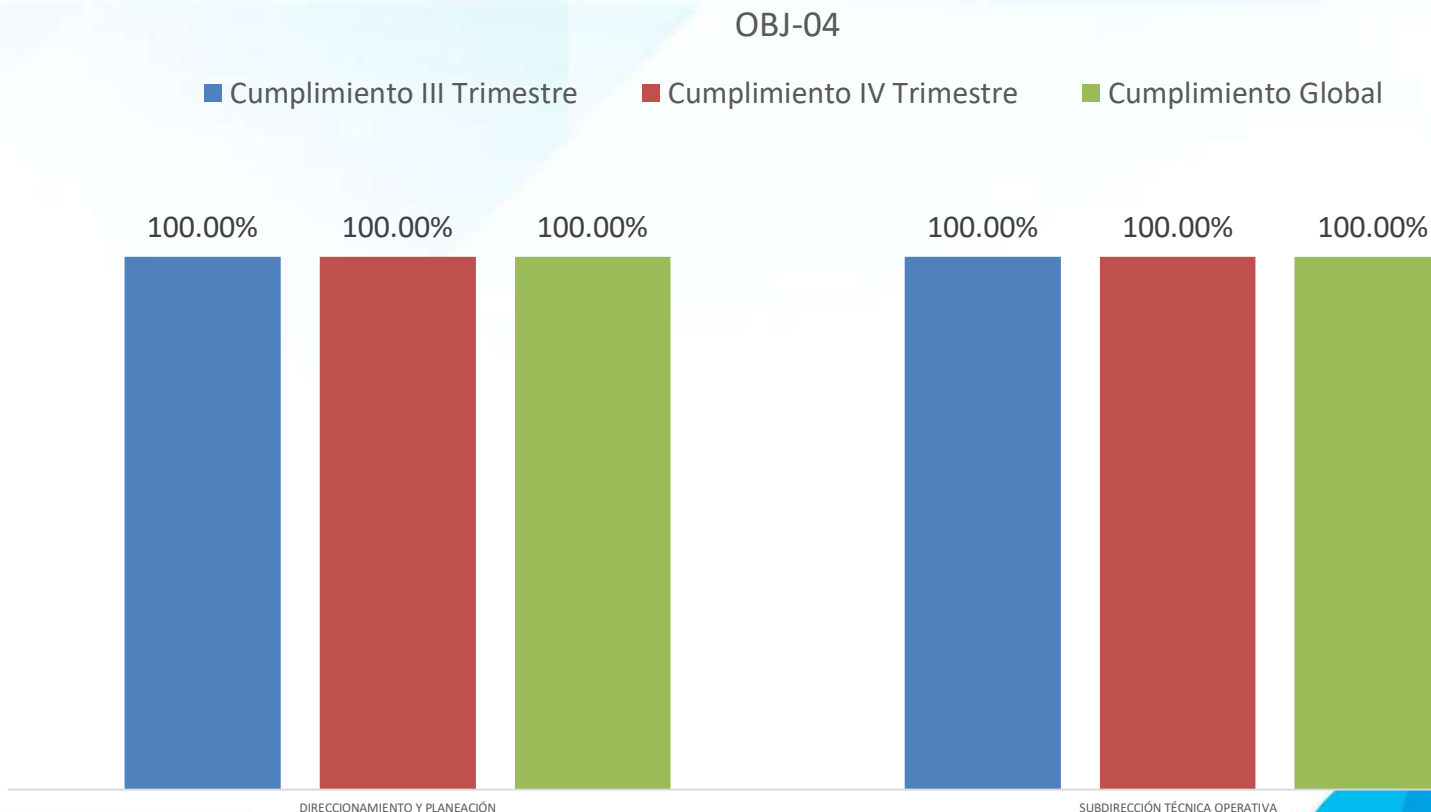
En relación al objetivo OBJ-03 el cual hace referencia al fortalecimiento de la educación ambiental para crear en los ciudadanos conciencia, conocimiento y compromiso en la conservación ambiental, encontramos que globalmente presenta un nivel de cumplimiento alto. Sin embargo, el IV corte presenta un nivel de cumplimiento medio, la cual estuvo influenciada principalmente por la meta: Involucrar personas en los procesos de educación ambiental y participación ciudadana, que tuvo un nivel de cumplimiento del 70%.





2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.

En relación al objetivo OBJ-04 el cual busca incrementar la importancia, credibilidad y confianza en el JBB al interior del Distrito Capital y su reconocimiento en el país y el exterior, como resultado de una gestión efectiva y transparente, tiene como responsables a PLANEACIÓN y a la SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA reportando un cumplimiento del 100% en cada uno de los trimestres de seguimiento y de manera consolidada.



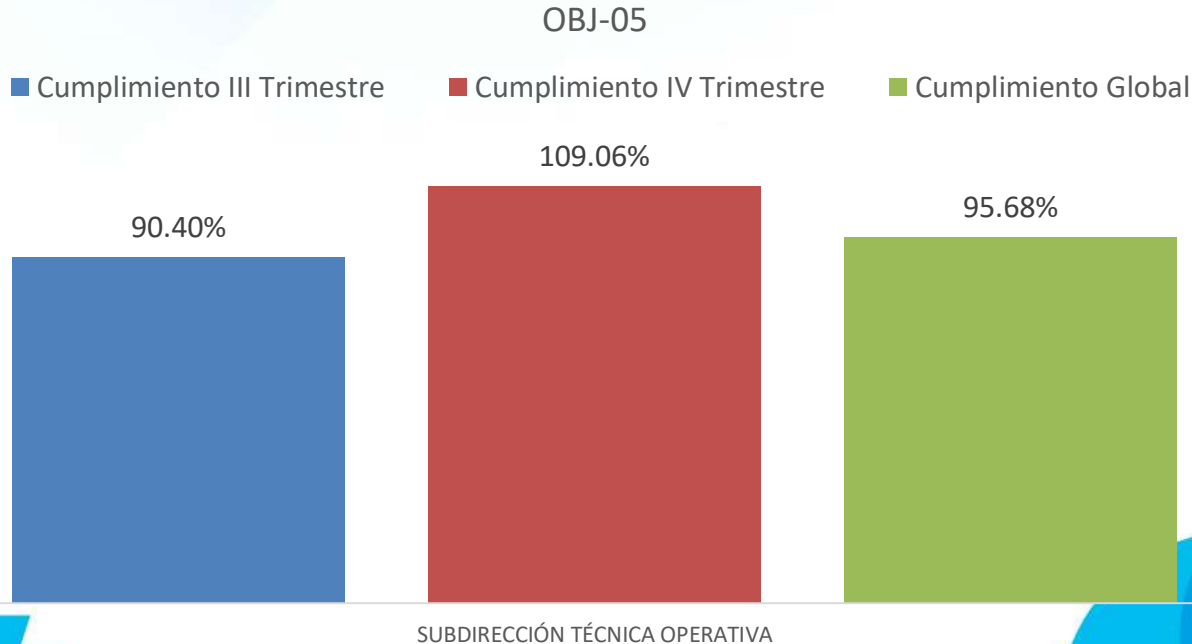
DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA



2. Cumplimiento de los objetivos de calidad.

Con relación al OBJ-05 el cual busca mejorar la calidad ambiental de la ciudad a través del manejo integral de ecosistemas y de las coberturas vegetales, del cual es responsable la SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA encontramos un nivel de cumplimiento alto para todos los cortes, con una sobre ejecución en el corte IV y un consolidado de 95,68%. Aunque todas las metas en general se cumplieron, es importante resaltar que la meta 1119-7 Garantizar la sostenibilidad de árboles jóvenes mediante tareas de mantenimiento básico que propendan por su establecimiento, garanticen su sostenibilidad ambiental y la calidad del paisaje tuvo un nivel del cumplimiento bajo con el 60,62% de manera consolidada, influenciada principalmente por la reasignación de recursos durante el III corte para cumplir con los conceptos técnicos emitidos por la secretaría de ambiente.





El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

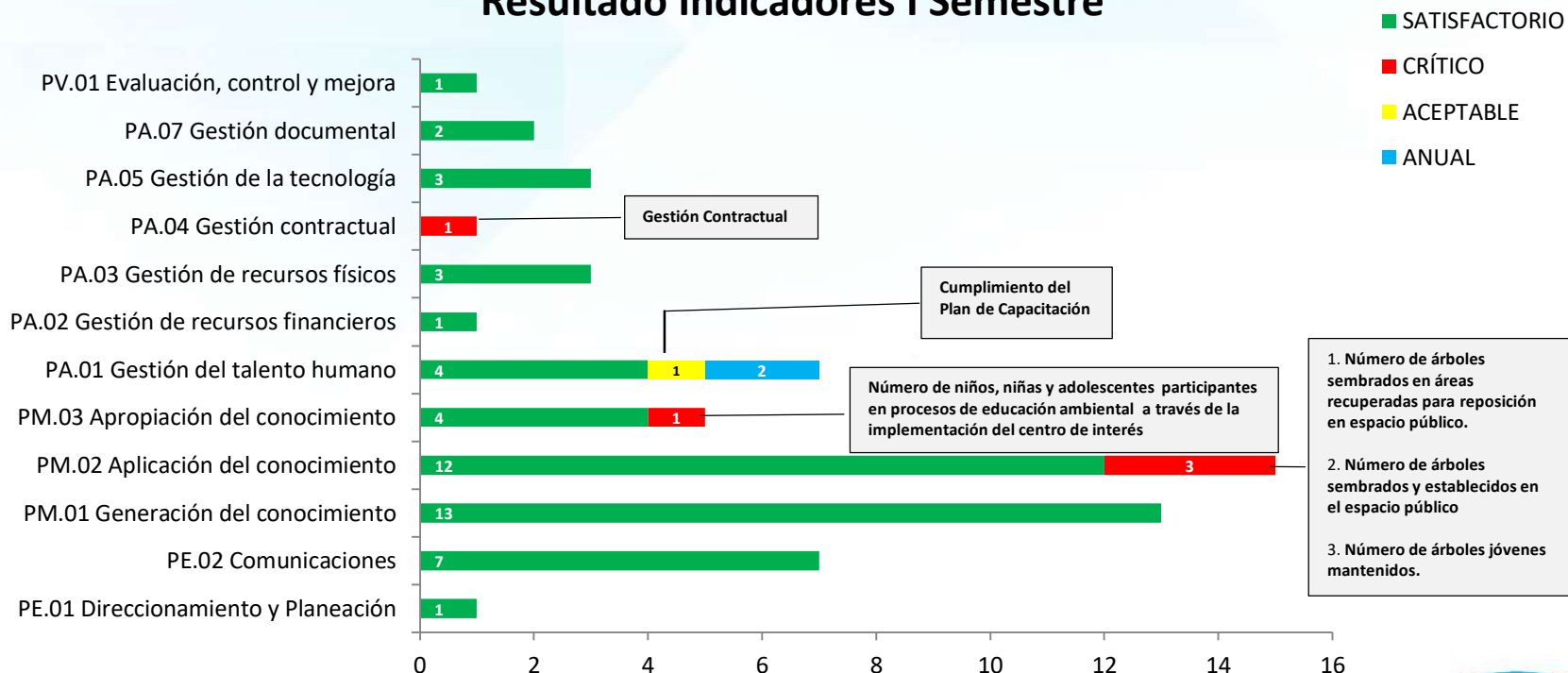
1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes. ✓
2. Cumplimiento de los objetivos de calidad. ✓
3. **Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**
4. Las No Conformidades y Acciones Correctivas.
5. Resultados de las Auditorias.
6. Desempeño de los proveedores externos.



3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Durante el I Semestre del 2018 se reportaron 5 indicadores en total en estado crítico, pertenecientes a los procesos de PA.04 Gestión Contractual, PM.03 Apropriación del conocimiento y PM.02 Aplicación del conocimiento. En el proceso PA.01 Gestión del Talento Humano hubo un indicador en aceptable.

Resultado Indicadores I Semestre

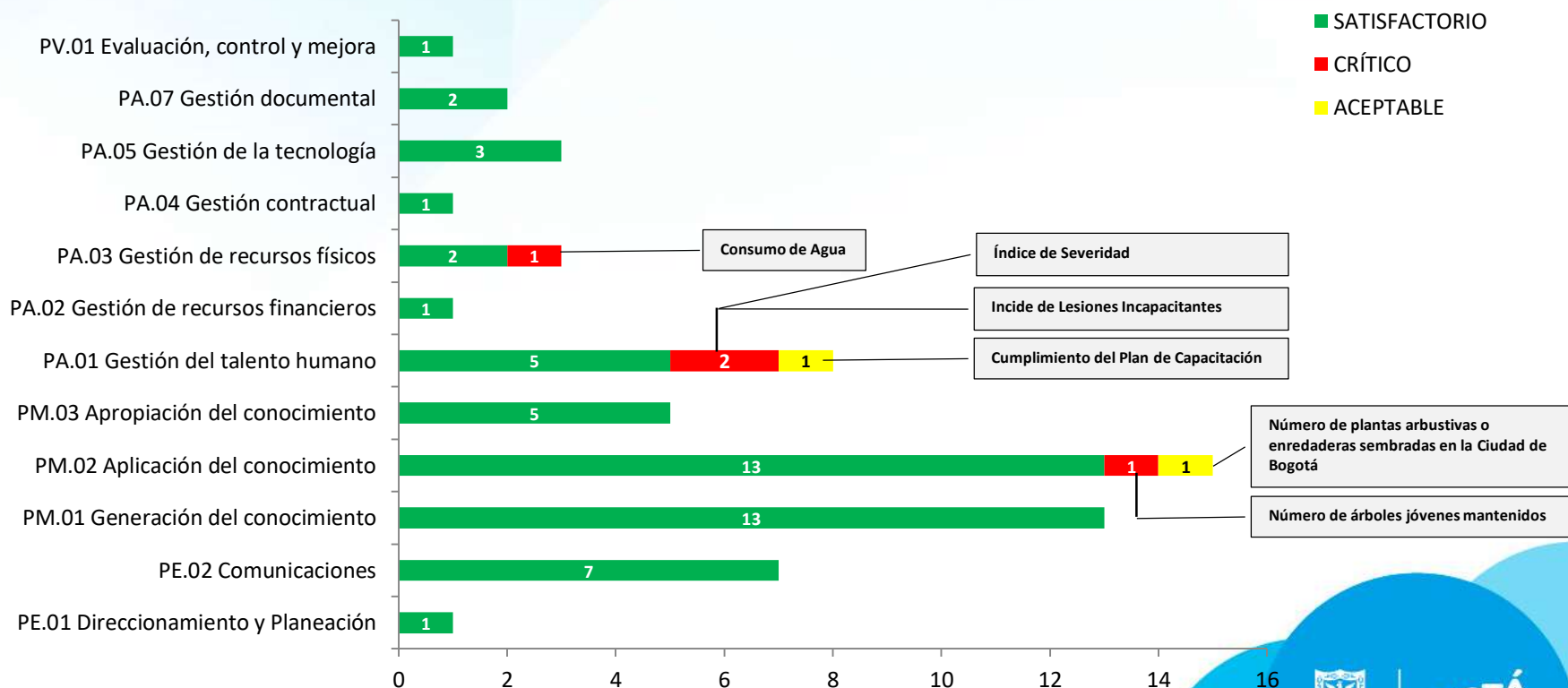




3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Durante el II Semestre del 2018 se reportaron 4 indicadores en total en estado crítico, pertenecientes a los procesos de PA.03 Gestión de recursos físicos, PA.01 Gestión del Talento Humano y PM.02 Aplicación del conocimiento. En el proceso PA.01 Gestión del Talento Humano hubo un indicador en aceptable, así como en el proceso PM.02 Aplicación del conocimiento.

Resultado Indicadores II Semestre





El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

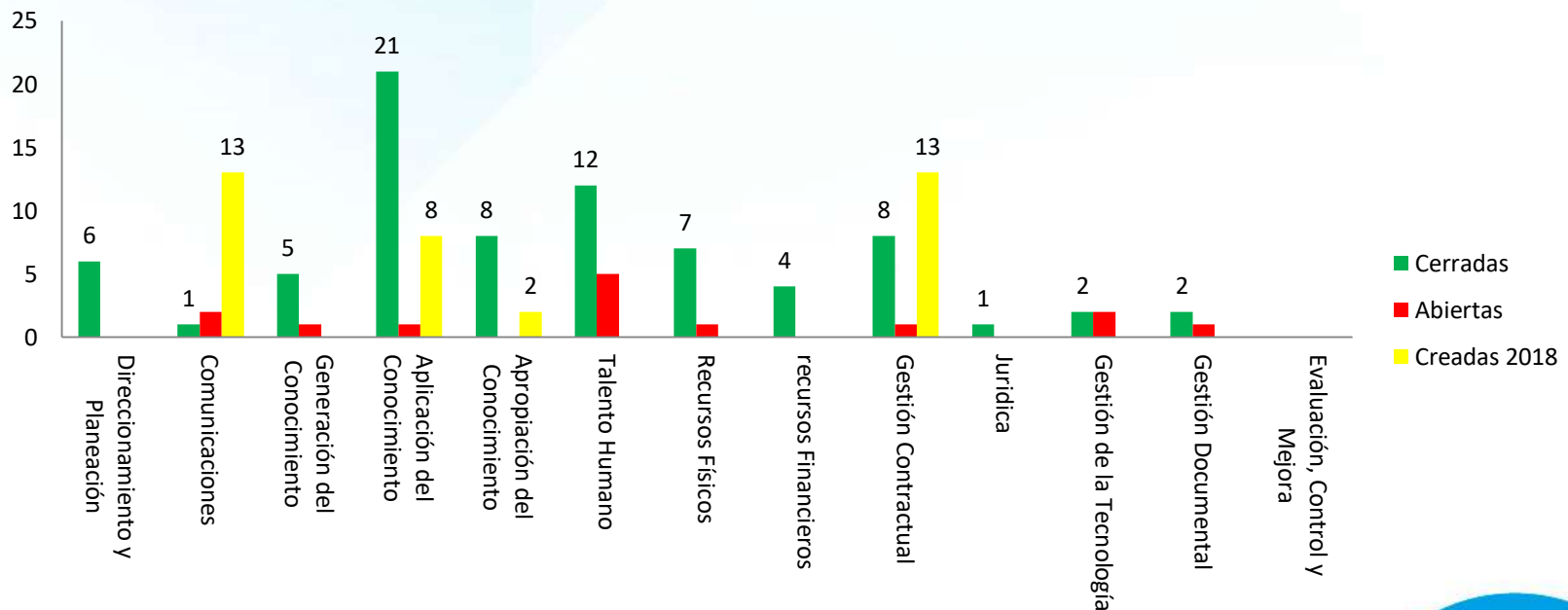
1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes. ✓
2. Cumplimiento de los objetivos de calidad. ✓
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. ✓
4. **No Conformidades y Acciones Correctivas.**
5. Resultados de las Auditorias.
6. Desempeño de los proveedores externos.



4. No Conformidades y Acciones Correctivas.

De acuerdo a los planes de mejoramiento para la vigencia 2018, publicados en la página web de la entidad por parte de Control Interno, se evidencia que el proceso con más acciones correctivas abiertas es Talento Humano. De igual manera durante el 2018 se crearon 36 acciones correctivas, las cuales están concentradas principalmente en los procesos de Comunicaciones y Gestión Contractual.

No Conformidades y Acciones Correctivas





El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes. ✓
2. Cumplimiento de los objetivos de calidad. ✓
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. ✓
4. Las No Conformidades y Acciones Correctivas. ✓
5. **Resultados de las Auditorias.**
6. Desempeño de los proveedores externos.



5. Resultados de las auditorías.

Durante la Vigencia 2018 se realizaron un total de 6 Auditorías Internas de acuerdo a los informes de auditoría publicados en la página web del Jardín Botánico de Bogotá.

Gestión de Calidad

1. Informe Final de Auditoría Interna Proceso PE.01 “Direccionamiento y Planeación”
2. Informe Final de Auditoría Interna al Proceso PM.02 “Aplicación del Conocimiento”
3. Informe Final de Auditoría Interna al Proceso PM.01 “Generación del Conocimiento”
4. Informe Final de Auditoría Interna al Proceso Gestión Documental”

Gestión Ambiental

1. Visita realizada por parte de la Secretaria de Ambiente el 17 y 28 de Febrero de 2018



5. Resultados de las auditorias.

1. Informe Final de Auditoria Interna Proceso PE.01 “Direccionamiento y Planeación”

Fortalezas

1. Interés, receptividad y activa participación del área.
2. Se evidencia la utilidad de la herramienta Unidad SIG como herramienta de consulta.
3. Comprensión del Sistema Integrado de Gestión como una herramienta gerencial.
4. Creación del comité de contratación y seguimiento constante a los planes de adquisiciones.

Hallazgos

1. Desactualización de la Caracterización de Procesos.
2. Debilidad en la formulación de los indicadores.
3. Desactualización del Nomograma.
4. Falta de Consolidación del Plan Operativo Anual.
5. Debilidad en la formulación de los riesgos del proceso.
6. Debilidad en la socialización del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA)
7. Desactualización de los Procedimientos.



5. Resultados de las auditorías.

2. Informe Final de Auditoría Interna Proceso PM.02 “Aplicación del Conocimiento”

Fortalezas

1. Interés, receptividad y activa participación del área.
2. Se evidencia la utilidad de la herramienta Unidad SIG como herramienta de consulta.
3. Reconocimiento de la utilidad del ejercicio de auditoría para identificar debilidades.
4. Compromiso del equipo de trabajo en su participación en los distintos comités.

Hallazgos

1. Desactualización de la Caracterización del Proceso.
2. Cumplimiento parcial de la formulación y seguimiento de los planes relacionados con el Proceso
3. Estado de deterioro y/o ausencia de las etiquetas que identifican las especies que componen las colecciones vivas del Jardín Botánico de Bogotá.
4. Debilidades en la documentación de la planificación de manejo fitosanitario.
5. Procedimientos desactualizados.
6. No cuenta con la definición de lineamientos y criterios documentados que definan los roles que en el marco del Acuerdo 605 de 2015 le competen a cada una de las subdirecciones.
7. Cumplimiento Parcial de la Ley 1712 de 2014 al advertirse deficiencias en el seguimiento y verificación de la forma como se presenta la información que al respecto de los procesos contractuales en el Plan Anual de Adquisiciones.
8. Debilidad en el uso de la herramienta INDICADORES como elemento para la toma de decisiones y la formulación de acciones de mejora.



5. Resultados de las auditorías.

3. Informe Final de Auditoría Interna al Proceso PM.01 “Generación del Conocimiento”

Fortalezas

1. Los trece indicadores son de Eficacia, con reporte o seguimiento mensual, los cuales se articulan de manera precisa con el Plan de Acción de la Subdirección Científica como instrumento de planeación, control y seguimiento.

Hallazgos

1. Debilidad en la fase de planeación respecto a la identificación de requerimientos del proyecto de inversión, teniendo en cuenta que la disposición de los recursos y su distribución no fueron proyectados de manera coherente con la necesidad de talento humano requerido para garantizar el cumplimiento del plan de acción.
2. Desactualización de los procedimientos PM .01.01.01 y PM 01.01.02 teniendo en cuenta que su estructuración, operatividad y lineamientos, no guardan coherencia con el plan estratégico institucional, el plan de investigaciones decenal del JBB-JCM actualizado y adoptado a través de la Resolución 249 del 27 julio de 2018 y los planes y programas ambientales determinados en el Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para todos.
3. Se observa que en la unidad SIG el M.01 PM.01.02.08: Manual Técnico Thomas van der Hammen TVDH; se encuentra desactualizado.



5. Resultados de las auditorias.

4. Informe Final de Auditoria Interna al Proceso Gestión Documental

Hallazgos

1. Se evidencia incumplimiento del procedimiento “Administración de Comunicaciones Oficiales” en algunas de sus actividades y/o políticas de operación.
2. Falta de evidencia del trámite dado específicamente a 206 oficios ER recibidos en la Entidad que tienen como tipología (Derechos de petición o solicitudes)
3. No se evidencia consecutivo de las comunicaciones oficiales enviadas por parte del Jardín Botánico, lo que limita la consulta y trazabilidad de la información generada.
4. Se evidencia que al 70% de la correspondencia interna del Jardín Botánico no se le ha realizado trámite acorde a lo registrado en el aplicativo CORDIS.
5. No se evidencian establecidos controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las comunicaciones internas.
6. Se evidencia incumplimiento del procedimiento “Organización y conservación de Archivos” en algunas de sus actividades y/o políticas de operación, así como del Manual de Gestión de Archivos
7. No se cuenta con los inventarios documentales de TODAS las áreas, lo que conlleva al incumplimiento del Manual de Gestión de Archivos y la Ley 594 de 2000 en su Artículo 26.
8. Se evidencia incumplimiento del procedimiento transferencias documentales.
9. No se evidencia un plan de mejoramiento con acciones a corto, mediano y largo plazo como resultado del análisis del Informe visita de seguimiento al cumplimiento de la normativa archivística Radicado ER2954 del 20-06-2018 y emitido por la Dirección Distrital de Archivo de Bogotá en apoyo del Consejo Distrital de Archivos.



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes. ✓
2. Cumplimiento de los objetivos de calidad. ✓
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios. ✓
4. Las No Conformidades y Acciones Correctivas. ✓
5. Resultados de seguimiento y medición. ✓
6. Resultados de las Auditorias. ✓
7. **Desempeño de los proveedores externos.**



7. Desempeño de los proveedores externos.

El JBB de Bogotá realiza la evaluación de proveedores sólo en la fase de selección, y seguimiento a través de los supervisores de contrato. La contratación de productos y servicios se ampara bajo las leyes vigentes que regulan este aspecto.



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad



Adecuación de los recursos.



Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.



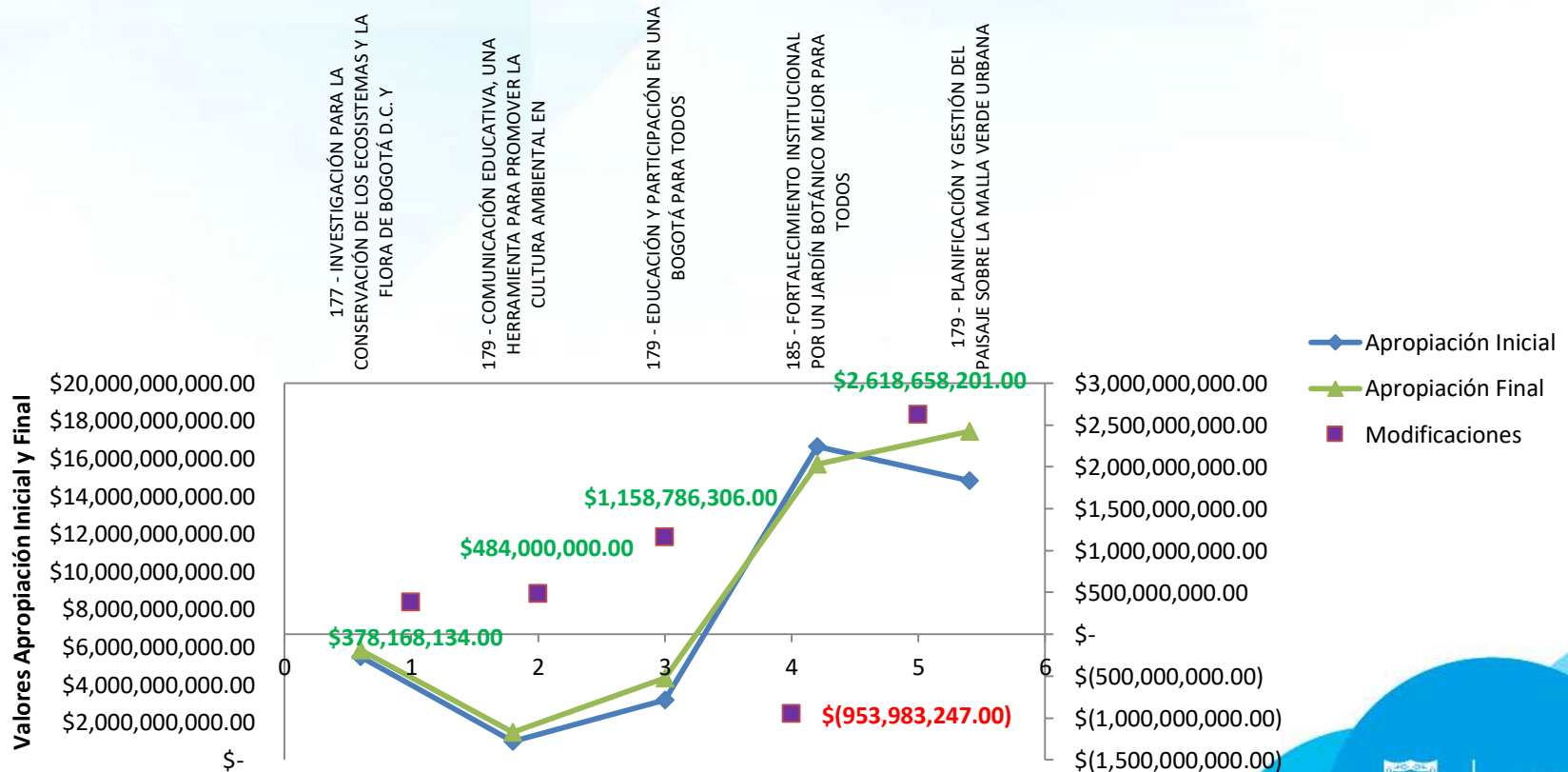
Oportunidades de mejora.



Adecuación de los recursos.

El Jardín Botánico de Bogotá JCM inició con una **apropiación inicial de \$ 41.104.457.000,00** para el cumplimiento de sus objetivos a través de cinco proyectos de inversión. Al finalizar el **año terminó con una apropiación de \$ 44.790.086.394,00** obteniendo **recursos adicionales por valor de \$ 3.685.629.394,00** para garantizar el cumplimiento de los objetivos que se vieron mayoritariamente afectados por los cambios en el contexto externo. A continuación se muestra el comportamiento de las apropiaciones durante la vigencia 2018.

Apropiación Inicial, Modificaciones y Apropiación Final





Adecuación de los recursos.

Como se puede observar en la tabla que desglosa los elementos que fueron afectados por las modificaciones, **la mayor cantidad de recursos obtenidos se usó** para el Mejoramiento de los árboles y jardines ubicados en el espacio público, en el marco del **proyecto de inversión 179 - PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PAISAJE SOBRE LA MALLA VERDE URBANA**, lo cual es explicado por la sobre ejecución de las metas asociadas en el IV trimestre de seguimiento del POA, así como de los indicadores asociados que mostraron un nivel crítico durante el 2018 y se recuperaron al finalizar el mismo. De igual manera es importante anotar la **perdida de recursos que tuvo el proyecto de inversión 185 - FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL POR UN JARDÍN BOTÁNICO MEJOR PARA TODOS.**

Proyecto de Inversión	Naturaliza Modificación	Valor Modificación	Elemento afectado
177 - INVESTIGACIÓN PARA LA CONSERVACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS Y LA FLORA DE BOGOTÁ D.C. Y OBJ-01	Adición	\$ 327.967.570,00	Recurso Humano para apoyar gestión de la entidad
	Adición	\$ 50.200.564,00	Adquisición de equipos, materiales y suministros para el fortalecimiento del Jardín Botánico como centro de investigación y desarrollo científico
179 - COMUNICACIÓN EDUCATIVA, UNA HERRAMIENTA PARA PROMOVER LA CULTURA AMBIENTAL EN OBJ-02	Adición	\$ 216.961.400,00	Adquisición de equipos, materiales y suministros para los procesos de educación ambiental
	Adición	\$ 267.038.600,00	Recurso Humano para apoyar gestión de la entidad
179 - EDUCACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN UNA BOGOTÁ PARA TODOS OBJ-03	Adición	\$ 1.031.330.845,00	Recurso Humano para apoyar gestión de la entidad
	Adición	\$ 137.455.461,00	Adquisición de equipos, materiales y suministros para los procesos de educación ambiental
185 - FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL POR UN JARDÍN BOTÁNICO MEJOR PARA TODOS	Sustracción	\$ (953.983.247,00)	Mantenimiento y adecuación de la infraestructura administrativa del Jardín Botánico
179 - PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PAISAJE SOBRE LA MALLA VERDE URBANA OBJ-05	Adición	\$ 2.590.158.201,00	Mejoramiento de los árboles y jardines ubicados en espacio público
	Adición	\$ 28.500.000,00	Mantenimiento y producción de material vegetal



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad



Adecuación de los recursos.



Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.



Oportunidades de mejora.



Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Proceso	No. Riesgos	Cumplidos	En Proceso	Sin iniciar	Observaciones
Direccionamiento y Planeación	2	2	0	0	La Oficina de Control interno solicita la revisión de la categoría del riesgo, atendiendo a la definición de riesgo de corrupción.
Comunicaciones	4	0	4	0	La Oficina de Control interno solicita la revisión de la coherencia entre las causas y controle para mitigar los riesgos. Falta clasificación de la información que por sus características es considerada como reservada y confidencial y Baja percepción de la importancia de comunicar dentro de las dependencias de la entidad. Para los demás riesgos, se solicita mantener los controles, por lo cual, permanecen en proceso.
Generación de conocimiento	2	2	0	0	La Oficina de Control interno solicita la revisión de la pertinencia de los controles existentes y el impacto de los mismos sobre la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión.
Aplicación del conocimiento	2	0	2	0	La Oficina de Control Interno considera que los controles han sido efectivos, sin embargo, control interno solicita que se mantenga los controles, por esta razón se mantiene en estado "En Proceso".
Apropiación del Conocimiento	1	0	0	1	La oficina de Control interno realizará seguimiento durante el 2019.
Gestión del Talento Humano	2	0	2	0	La Oficina de Control interno no encontró evidencias que soporten la aplicación de los controles. De igual manera solicita revisar las causas y controles, para que tengan coherencia.
Gestión de recursos financieros	2	1	1	0	La Oficina de Control interno solicita la revisión de causas y controles para fortalecer la gestión de los riesgos de corrupción asociados, incluyendo aquel que se encuentra cumplido.
Gestión de recursos físicos	2	0	2	0	La Oficina de Control Interno considera que los controles han sido efectivos, sin embargo, control interno solicita que se mantenga los controles, por esta razón se mantiene en estado "En Proceso".
Gestión contractual	1	0	1	0	La Oficina de Control Interno considera que los controles han sido efectivos, sin embargo, control interno solicita que se mantenga los controles, por esta razón se mantiene en estado "En Proceso".
Gestión de la tecnología	3	3	0	0	La Oficina de Control Interno considera que los controles han sido efectivos, sin embargo, control interno solicita que se mantenga los controles.
Jurídica	1	1	0	0	La Oficina de Control Interno considera que los controles han sido efectivos, sin embargo, control interno solicita que se mantenga los controles.
Gestión documental	2	0	2	0	La Oficina de Control Interno evidencia avances en la aplicación de los controles, sin embargo, se requieren de más avances, por lo cual permanece en estado "En Proceso".
Evaluación, control y mejora	3	3	0	0	La Oficina de Control Interno considera que los controles han sido efectivos, sin embargo, control interno solicita que se mantenga los controles.



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad



Adecuación de los recursos.



Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.



Oportunidades de mejora.



Oportunidades de mejora.

De acuerdo a la información presentada previamente para cada una de las entradas, se proponen como oportunidades de mejora:

De acuerdo a las auditorias de control interno.

- ✓ La actualización del mapa de procesos con sus respectivas caracterizaciones.
- ✓ La actualización de los procedimientos para que se encuentren alineados con sus respectivas caracterizaciones de procesos.
- ✓ Mejorar las metodologías para el mantenimiento y actualización de normograma.
- ✓ Fortalecer el compromiso de la primera y segunda línea de defensa que es fundamental en la orientación de las políticas y gestión del riesgo.
- ✓ Mejorar la formulación de riesgos, así como mayor claridad en la definición de las causas que dan origen a los mismos.
- ✓ Mejorar la formulación de indicadores, para que estén alineados con los objetivos del proceso.
- ✓ Mejorar la forma en la cual se usa la herramienta INDICADORES para la toma de decisiones.



Oportunidades de mejora.

De acuerdo a la información presentada previamente para cada una de las entradas, se proponen como oportunidades de mejora:

De acuerdo a las auditorias de control interno.

- ✓ Mejorar la metodología con la cual se realiza la identificación y etiquetado de las colecciones vivas del JBB.
- ✓ Se recomienda a los líderes del proceso aunar esfuerzos para trabajar en la articulación de los diferentes elementos implícitos en la generación y aplicación del conocimiento en el área de agricultura urbana.
- ✓ Establecer estrategias de divulgación y socialización en relación con los procedimientos, instructivos, formatos, lineamientos específicos inherentes a temas de correspondencia y Archivo, realizando actividades con una cobertura amplia en la Entidad.
- ✓ Desde la Oficina de Gestión Documental, realizar actividades de retroalimentación con las áreas que permitan la mejora continua del proceso y que conlleve a evitar reprocesos en las actividades de archivo en la Entidad.
- ✓ Establecer y divulgar los tiempos de atención de los servicios o trámites que brinda la Oficina de Gestión Documental y fortalecer el recurso humano de esta Oficina.



Oportunidades de mejora.

De acuerdo a la información presentada previamente para cada una de las entradas, se proponen como oportunidades de mejora:

De acuerdo a las auditorias de control interno.

- ✓ Adelantar las acciones que conlleven a la custodia de la información que reposa en la bodega 505 del Archivo de Bogotá.
- ✓ Revisar el recurso humano, tecnológico y financiero que deba preverse para llevar a cabo las acciones que se planteen para el mejoramiento del proceso de Gestión Documental.
- ✓ Se recomienda solicitar al Archivo de Bogotá una visita de socialización dirigida a los directivos del Jardín Botánico, a fin que puedan contar con el concepto externo del ente rector en materia de la importancia y acciones que puedan implementarse en el corto, mediano y largo plazo.
- ✓ Se deben establecer directrices respecto a los documentos que son soporte de una serie/sub-serie y que se están enviando por correo electrónico, con el fin de garantizar que el original impreso y firmado sea incluido en el expediente respectivo.



Oportunidades de mejora.

De acuerdo a la información presentada previamente para cada una de las entradas, se proponen como oportunidades de mejora:

Respecto a la satisfacción de los usuarios y retroalimentación de las partes interesadas.

- ✓ Mejorar la recopilación frecuente de encuestas de satisfacción para las áreas misionales, teniendo en cuenta, que no se contó con información comparable para cada trimestre de la vigencia 2018.
- ✓ Tener en cuenta dentro de las mediciones de satisfacción las expresiones espontaneas de las distintas partes interesadas que se pronuncian a través de distintas redes sociales y que pueden convertirse en elementos importantes para crear oferta diferencial.
- ✓ Mejorar los instrumentos de recopilación de información actuales respecto a la satisfacción del cliente y partes interesadas para tener en cuenta aspectos cualitativos que no se encuentren sesgadas por las preguntas estandarizadas presentes en los instrumentos de recopilación actuales.



De acuerdo a la información presentada previamente para cada una de las entradas, se proponen como oportunidades de mejora:

Respecto al cumplimiento de los objetivos de calidad.

- ✓ Mejorar la gestión de cambio en la entidad para evitar que el cumplimiento de los objetivos institucionales de la entidad se vean afectados por los cambios en el contexto interno y externo.

Respecto al desempeño de los proveedores externos.

- ✓ Teniendo en cuenta que la selección de proveedores está determinada por la normatividad vigente la cual establece los parámetros para elegir e inhabilitar proveedores, es importante, que el JBB tenga una base de datos centralizada que permita establecer posibles riesgos frente a la contratación de proveedores que hayan tenido problemas durante la ejecución de su contrato y de esta manera establecer las acciones necesarias para mitigar riesgos asociados con proveedores que hayan contratado previamente en el JBB.



El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas



Cambios en el contexto externo e interno que afecten el Sistema de Gestión.



Desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad



Adecuación de los recursos.



Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades.



Oportunidades de mejora.

