

**CIRCULAR INTERNA N°. 018 DEL 16 DE JUNIO DEL 2020**

**PARA: DIRECCIÓN, SUBDIRECTORES TÉCNICOS, JEFES DE OFICINA, SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS**

**DE: SECRETARÍA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO**

**ASUNTO: ADICIÓN DE LA CIRCULAR INTERNA N°. 010 DEL 30 DE MARZO DE 2020 POR LA CUAL SE ESTABLECIERON LOS LINEAMIENTOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO Y DE LA CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL**

La Secretaría General y de Control Disciplinario a través de la Circular No. 10 del 30 de marzo de 2020, comunicó los lineamientos para la atención al ciudadano y de la correspondencia institucional implementados en el Jardín Botánico de Bogotá durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica decretado por el Gobierno Nacional con motivo de la pandemia del COVID 19.

Que el artículo segundo del Decreto 749 de 2020, ordena a los gobernadores y alcaldes para que en el marco de sus competencias constitucionales y legales, adopten las instrucciones, actos y órdenes necesarias para la debida ejecución de la medida de aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia.

En consecuencia de lo anterior, la Alcaldesa Mayor de Bogotá en el Artículo Noveno del Decreto Distrital 143 del 15 de junio de 2020, ordenó que las entidades públicas que cuenten con sedes de atención al público en el Distrito Capital, deberán prestar el servicio y adoptar las medidas necesarias para evitar aglomeraciones derivadas de su actividad en el horario de inicio de 10:00 a.m..

En cumplimiento de la directriz impartida, el Jardín Botánico de Bogotá a partir del día 16 de junio de 2020, brindará atención a la ciudadanía de manera presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano en el siguiente horario: 10:00 a.m. hasta la 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. hasta las 5:00 p.m., desde este espacio se brindará atención presencial y telefónica a través de la extensión 1012 de Quejas y Reclamos.

La atención a la ciudadanía se prestará de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución No. 116 del 22 de mayo de 2020, por medio de la cual se adopta los Protocolos de Bioseguridad para minimizar y controlar los factores de riesgo por la pandemia del Covid-19 en el Jardín Botánico de Bogotá “José Celestino Mutis”.

La recepción de la correspondencia se continuará recibiendo de manera virtual a través de los siguientes canales:

Página 1 de 3

## CIRCULAR INTERNA N°. 018 DEL 16 DE JUNIO DEL 2020

### VENTANILLA VIRTUAL PARA LA RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

<http://www.jbb.gov.co/VentanillaVirtual/> y [contactenos@jbb.gov.co](mailto:contactenos@jbb.gov.co)

Se establece la ventanilla virtual para la recepción de la correspondencia en tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con el siguiente procedimiento:

1. La correspondencia que se reciba a través de a ventanilla virtual de correspondencia <http://www.jbb.gov.co/VentanillaVirtual/> serán registradas en el sistema CORDIS por la funcionaria encargada de la correspondencia.
2. Las comunicaciones recibidas a través del correo [contactenos@jb.gov.co](mailto:contactenos@jb.gov.co) y serán enviadas a la funcionaria responsable de la ventanilla única de correspondencia en la Entidad, con el fin de que se radique en el sistema CORDIS.
3. Una vez radicadas las comunicaciones en el sistema CORDIS, la funcionaria responsable de la ventanilla única de correspondencia en la Entidad realizará el envío de las comunicaciones al correo electrónico institucional de la dependencia que debe dar respuesta.
4. La persona responsable de ventanilla única de correspondencia de la Entidad realizará el envío de la planilla al correo [contactenos@jbb.gov.co](mailto:contactenos@jbb.gov.co) con el registro de los radicados y la imagen de las comunicaciones enviadas a las dependencias, para efectos de control del registro en el sistema de radiación CORDIS.
5. Cada dependencia dará respuesta a las comunicaciones a través de un único correo electrónico institucional que determinará el directivo del área, con copia al correo institucional [contactenos@jbb.gov.co](mailto:contactenos@jbb.gov.co), con el fin de hacer seguimiento a las respuestas dadas por parte de la persona responsable de la ventanilla única de correspondencia de la Entidad.
6. En la medida que la Entidad amplíe la capacidad para el acceso de los apoyos administrativos usuarios del sistema CORDIS a través de la Intranet, será responsabilidad de cada uno de ellos mantener actualizado el sistema con el descargue de las imágenes de las respuestas emitidas por la dependencia.

Los ciudadanos pueden presentar (PQRSD), Derechos de Petición de Interés General, Derechos de Petición de Interés Particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información, Denuncias por Actos de Corrupción, Felicitaciones de manera virtual a través de los siguientes canales:

## CIRCULAR INTERNA N°. 018 DEL 16 DE JUNIO DEL 2020

### WEB

<http://www.jbb.gov.co/atencionCiudadano/>

<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>

### CORREOS ELECTRÓNICOS

[contactenos@jbb.gov.co](mailto:contactenos@jbb.gov.co)

[servicioalciudadano@jbb.gov.co](mailto:servicioalciudadano@jbb.gov.co)

Las PQRSD presentadas por la ciudadanía a través de los canales, presencial, teléfono, correos electrónicos, redes sociales serán registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, en cumplimiento de lo dispuesto en el Art. 3° del Decreto 371 de 2010.

Se continuará brindando atención manera virtual también a través de las siguientes Redes Sociales:

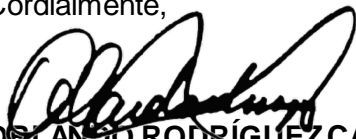
### REDES SOCIALES

Facebook

Twitter




La presente Circular será enviada a través del correo institucional y se publicará a través del portal web [www.jbb.gov.co](http://www.jbb.gov.co) para información de funcionarios, contratistas y ciudadanía en general.

Cordialmente,



**ORLANDO RODRÍGUEZ CARVAJAL**

Secretario General y de Control Disciplinario

	Nombre	Firma	Fecha
Revisado por:	Yenny Alexandra Correa Peñaloza		16-06-2020
Revisado por:	Doris Nancy Alvis Palma- Profesional Secretaría General y de Control Disciplinario		16/06/2020
Elaborado por:	Amilde Rozo-Profesional Atención al Ciudadano		16/06/2020

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma del Secretario General y de Control Disciplinario.