

**CIRCULAR No. 010 DEL 30 DE MARZO DEL 2020**

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

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

**ASUNTO: LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DE LA CORRESPONDENCIA INSTITUCIONAL**

En el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica expedida por el Ministerio de Salud y de Protección Social; al cumplimiento de las directrices emitidas por el Gobierno Distrital y Nacional y con ocasión del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*(...), el Jardín Botánico José Celestino Mutis con el fin de garantizar la atención al ciudadano dispone de los siguientes canales virtuales:

**CORREOS ELECTRÓNICOS:**

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

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

**WEB:**

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

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

**REDES SOCIALES:**

Facebook

Twitter

**VENTANILLA VIRTUAL PARA LA RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA:**

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

Se establece la ventanilla virtual para efectos de la recepción y gestión de las comunicaciones y PQRSD, en tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social con el siguiente procedimiento:

1. La correspondencia externa se recibirán a través del correo institucional [contactenos@jbb.gov.co](mailto:contactenos@jbb.gov.co)
2. Las comunicaciones recibidas a través del correo institucional [contactenos@jbb.gov.co](mailto:contactenos@jbb.gov.co) serán enviadas a la funcionaria responsable de la ventanilla única de correspondencia de la Entidad, con el fin de que se radiquen 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 institucional [atencionalciudadano@jbb.gov.co](mailto:atencionalciudadano@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. La persona responsable de la gestión de correspondencia en cada una de las dependencias de la Entidad, realizará el envío de la evidencia de la gestión realizada de la correspondencia de su área cada viernes, al correo electrónico institucional [atencionalciudadano@jbb.gov.co](mailto:atencionalciudadano@jbb.gov.co) mientras dure la contingencia.
7. Las PQRSD presentadas por los ciudadanos a través de los medios virtuales se continuarán subiendo al sistema Bogotá Te Escucha-SDQS y a través de este medio las dependencias enviarán respuesta a los peticionarios indicando el canal E-Mail y WEB.
8. En la medida en 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.

La presente Circular será enviada a través del correo electrónico 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:	Doris Nancy Alvis Palma- Coordinadora Secretaría General y de Control Disciplinario		30/03/2020
Elaborado por:	Amilde Rozo –Profesional Atención al Ciudadano		30/03/2020

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