

**RESOLUCION No. 150 del 18 DE JUNO DE 2021****Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Jardín Botánico José Celestino Mutis****LA DIRECTORA DEL JARDIN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS**

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por el Decretos 040 del 05 de febrero 1993, son funciones del Director del Jardín Botánico José Celestino Mutis: "2. *Dictar los actos, realizar las operaciones y los contratos que se requieran para el buen funcionamiento del Jardín Botánico, y ordenar el gasto, de conformidad con los Acuerdos del Concejo, las decisiones de la Junta Directiva y las disposiciones estatutarias que rigen la entidad.*"

Que la Constitución Política de 1991, en su Artículo 2 del Título I Principios Fundamentales consagra que "Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución"; y en su Artículo 209, Capítulo 5 De la Función Administrativa del Título VII De la Rama Ejecutiva, consagra que "La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad".

Que el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano -NSNC- "como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano" y dentro de los objetivos del Sistema están "fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan", así como, "fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas."

Que en términos de servicio al ciudadano el Jardín Botánico toma como referencia los lineamientos de los documentos CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano", CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", y se alinea al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para atender la problemática de la ineficiencia en la prestación de servicios a la ciudadanía a nivel distrital.

Que la base legal para la formulación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en las entidades del Distrito se encuentra publicada en el Registro Distrital No. 6643 con fecha 26-09-2019 del Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital CONPES D.C. 03 el cual se titula "Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía".

Que el CONPES D.C. 03 de fecha 26-09-2019, establece que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), tiene como propósito definir lineamientos que permitan garantizar el desarrollo de atributos y competencias del servicio en las entidades públicas distritales, para que se suministre un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, en armonía con los principios de transparencia y prevención y lucha contra la corrupción. Conforme con lo anterior, la Política busca garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta de servicios de la administración distrital, generar bienestar y mejorar su calidad de vida.

Que la Política Institucional de Servicio al Ciudadano que se implemente en cada entidad distrital ha de encontrarse alineada al Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) y a la Ley 1753 de 2015, que establece la integración del sistema de gestión de calidad con el sistema de desarrollo administrativo, los cuales se articulan con el sistema de control interno. Estos últimos fueron recogidos por el Decreto 1499 de 2017, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Que el Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*, en el capítulo II Lineamientos estratégicos, artículo 12 Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos, se establece lo que debe conocer de su entidad el personal que sirve directamente a los ciudadanos, usuario o grupos de interés y precisa que sus actuaciones sean desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio.

Que el Acuerdo 761 de 2020 *“Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”*, en su artículo 136 Sedes Administrativas, incluye el mejoramiento del servicio al ciudadano como uno de los criterios que las entidades deben tener en cuenta para el desarrollo de sus respectivas funciones en los inmuebles puestos a disposición.

Que el marco normativo para el establecimiento de estándares de calidad en la prestación de servicios del Distrito comprende el conjunto de leyes, políticas, lineamientos, procedimientos y/o métodos que se han dispuesto, para guiar el accionar del aparato estatal en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

Que el Jardín Botánico José Celestino Mutis ubica al ciudadano en el centro de la gestión pública, incorporando enfoques diferenciales, poblacionales, de género y de derechos humanos (Decreto 197 de 2014, art. 4).

Que el Jardín Botánico José Celestino Mutis publicó la Resolución interna 290 de 2017 mediante la cual se dictaron las disposiciones necesarias para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Entidad.

Que el Jardín Botánico José Celestino Mutis en concordancia con las normas precedentes, debe soportar su actuar en los principios de Dignidad humana, equidad, diversidad, solidaridad, autonomía, deliberación entre otros.

Que en atención a la normatividad vigente el Jardín Botánico José Celestino Mutis, a través de la Secretaría General y de Control Disciplinario, como líder de la atención y servicio a la ciudadanía en la Entidad, elaboró la Política Institucional de Servicio a la Ciudadanía, documento que hace parte integral de esta resolución (Versión:01).

Que en la sesión No. 2 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de fecha 24 de marzo de 2021, se socializó y aprobó la Política Institucional de Atención al Ciudadano, documento que establece los lineamientos y directrices generales sobre la atención al ciudadano en el Jardín Botánico José Celestino Mutis.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO 1º. Adoptar** la Política Institucional de Servicio al Ciudadano para el Jardín Botánico José Celestino Mutis, en su versión 01 "*Política Institucional de Servicio al Ciudadano*".

**ARTÍCULO 2º Objetivo:** La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Jardín Botánico José Celestino Mutis tiene como objetivo promover un servicio digno, cálido, efectivo, claro, confiable, imparcial y de calidad, bajo los principios de inclusión, imparcialidad, transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, facilitando el acceso a los trámites y servicios, generando espacios de participación y acceso oportuno a la información para la satisfacción de la ciudadanía.

**ARTÍCULO 3º Alcance.** Por su naturaleza, esta política es transversal a todos los procesos de la Entidad y en consecuencia de obligatorio cumplimiento en la implementación por parte de todos los funcionarios y contratistas del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

**ARTÍCULO 4º Coordinación.** La implementación de esta política estará a cargo de la Secretaría General y de Control Interno Disciplinario en coordinación con el Área de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

**ARTÍCULO 5º Responsables.** La implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano será responsabilidad de todos los procesos misionales y de apoyo, servidores públicos y contratistas del Jardín Botánico José Celestino Mutis, siendo la Secretaría General y de Control Interno Disciplinario la dependencia líder de la Política.

**ARTÍCULO 6º Líneas Estratégicas a implementar.** Las líneas estratégicas de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano contempladas en el documento CONPES 03 de 2019 que se van a implementar con la política institucional son: 1) Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos, 2) Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada, 3) Cualificación de los equipos de trabajo y 4) Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

**ARTÍCULO 7° Seguimiento.** La Defensoría del Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Interno y la Secretaría General y de Control Disciplinario, realizarán el seguimiento al avance en el cumplimiento de los objetivos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, mediante el monitoreo y seguimiento a las mediciones de satisfacción ciudadana con los trámites y servicios ofrecidos por el Jardín Botánico José Celestino Mutis.

**ARTÍCULO 8° Vigencia y publicación.** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga las demás que sean contrarias. Publíquese en la página web de la entidad.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,  
Dada en Bogota D.C. a los 18 días del mes de junio de 2021.

**MARTHA LILIANA PERDOMO RAMÍREZ**  
Directora General  
Jardín Botánico José Celestino Mutis

Revisó:	Orlando Rodríguez Carvajal Secretario General y de Control Disciplinario	
	Aura Elvira Gómez Martínez Jefe Oficina Asesora Jurídica	
	José Alberto Amaya González Jefe Oficina Asesora de Planeación	
	Gustavo Olaya Ferreira Coordinador MIPG	
	Carlos Fabian Meneses Paez Profesional Universitario OAP	
	Amilde Rozo Profesional - Atención al Ciudadano Secretaría General y de Control Disciplinario	
	Doris Nancy Alvis Palma Coordinadora Secretaría General y de Control Disciplinario	
	Luz Marta Ruth Silva Martinez Coord. Jurídica Secretaría General y de Control Disciplinario	
	Juan Jacobo Arcila Profesional especializado - Enlace MIPG-SG Secretaría General y de Control Disciplinario	
Proyectó:	Cesar Augusto Mendoza Martínez Profesional Especializado - Atención al Ciudadano Secretaría General y de Control Disciplinario	