

SERVICIO AL CIUDADANO

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSÉ CELESTINO MUTIS

Estimados Ciudadanos y Ciudadanas,

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, numeral 5 del artículo 7º de la Ley 1437 de 2011, presentamos la **Carta de Trato Digno del Jardín Botánico de Bogotá**, con el fin de dar a conocer los derechos y deberes, así como los canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía.

Los funcionarios y contratistas del Jardín Botánico de Bogotá, además de ofrecerles un servicio efectivo, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, cálido, amable, digno, garantizando el ejercicio de sus derechos e informando los deberes ante nuestra entidad.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA ANTE EL JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ

1. Recibir información sobre los productos y servicios que ofrece nuestra entidad en el marco de nuestra misión: El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis es centro de investigación distrital con énfasis en ecosistemas alto andinos y de páramo, responsable de la gestión integral de coberturas verdes en la Ciudad, del desarrollo de programas de educación ambiental y de la conservación y mantenimiento de colecciones vivas de flora para su apropiación y disfrute por parte de los ciudadanos y como aporte a la sostenibilidad ambiental.
2. Presentar peticiones de interés general y particular, de información, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, sugerencias, copias de documentos y denuncias por posibles actos de corrupción, en cualquiera de las modalidades: verbal, escrito o por cualquiera de los canales de comunicación oficiales dispuestos por la Entidad a la ciudadanía.
3. Obtener respuestas oportunas, claras y pertinentes a sus inquietudes, en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 en concordancia con la Ley 1437 de 2011, así:
 - Quejas, reclamos, sugerencias, peticiones de interés general y de interés particular: a más tardar, 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
 - Solicitud de copia de documentos: a más tardar, 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
 - Solicitud de información: a más tardar, 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
 - Consultas: a más tardar, 30 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.

- Realizar el traslado de las peticiones que no sean de competencia de la entidad dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.
- 4. Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos del Jardín Botánico de Bogotá y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal. Al respecto, la Entidad garantiza la confidencialidad de la información clasificada o reservada, de acuerdo con la normativa vigente, para preservar la confianza de la ciudadanía.
- 5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona y exigir de los funcionarios y contratistas del Jardín Botánico de Bogotá el cumplimiento de sus responsabilidades.
- 6. Recibir atención especial y preferente, correspondiente a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Para tal efecto, los funcionarios y contratistas del Jardín Botánico de Bogotá brindarán atención prioritaria a este tipo de población.
- 7. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que nuestros ciudadanos estén interesados; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que les informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- 8. Cualquier otro que les reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA ANTE EL JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ

Resulta apreciable divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos, así:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de éstos.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y contratistas del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

5. Acatar las recomendaciones de uso, aprovechamiento y conservación de este espacio de recreación pasiva.

Nota: Se dará tratamiento a las peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015 *“Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.”

CANALES DE ATENCIÓN

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, pone a su disposición los siguientes canales de comunicación para que Usted pueda ejercer sus derechos:

CANAL DE ATENCIÓN		UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Presencial	Atención al Ciudadano	Avenida Calle 63 No 68-95 Entrada principal	08:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
	Defensor del Ciudadano	Avenida Calle 63 No 68-95 Subdirección Educativa y Cultural Teléfono: 4377060 Ext 1007	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Radicación de Correspondencia	Avenida Calle 63 No 68-95 Entrada principal	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Buzón de Sugerencias	Avenida Calle 63 No 68-95 Entrada principal	
Teléfono	Conmutador Información	4377060	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	Atención, Quejas y Reclamos	4377060 Ext 1012	8:00 a.m. a 1:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Web	www.jbb.gov.co Correos institucionales	contactenos@jbb.gov.co ; servicioalciudadano@jbb.gov.co notificacionesjudiciales@jbb.gov.co
	www.jbb.gov.co Twitter Facebook	Link Bogotá Te Escucha-SDQS Nota: En cumplimiento del numeral 3, Art. 3 del Decreto 371 de 2010, la peticiones que presente la ciudadanía por cualquiera de los medios dispuestos a su servicio, se ingresan en el sistema Bogotá Te Escucha-SDQS @JBotanicoBogota @JardinBotanicoDeBogota
Redes Sociales		

NOTA: El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, en cumplimiento a lo dispuesto en la normativa vigente de orden nacional y distrital expedida con ocasión de la declaratoria del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica por la COVID-19, brindará atención al ciudadano de manera virtual así:

Correos electrónicos: contactenos@jbb.gov.co servicioalciudadano@jbb.gov.co

Página web: <http://www.jbb.gov.co/atencionCiudadano/> <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>

Una vez se reabran nuestros servicios presenciales, se deberán tener en cuenta 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”*.

Agradecemos la confianza depositada en el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis. Seguimos trabajando para prestar a nuestros ciudadanos y ciudadanas, servicios de manera oportuna, eficiente y con calidad.

Cordial saludo,



MARTHA LILIANA FERDOMO RAMÍREZ
Directora General