

# SERVICIO AL CIUDADANO

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

### JARDÍN BOTÁNICO 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, les presento la **Carta de Trato Digno del Jardín Botánico José Celestino Mutis**, con el fin de darles a conocer los derechos y deberes, así como los canales de atención puestos a su disposición.

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

#### DERECHOS DE LA CIUDADANÍA ANTE EL JARDIN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINO MUTIS

- Recibir información sobre los productos y servicios que ofrece nuestra Entidad en el marco de nuestra misión, la cual es: *"Investigar y conservar las coberturas vegetales de los ecosistemas altoandinos y de páramo, contribuyendo a la generación, aplicación y apropiación social del conocimiento para la adaptación al cambio climático, al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo sostenible en el Distrito Capital y la Región"*.
- 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.
- 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, el Decreto 491 de 2020 durante su vigencia y demás normas que las complementen o modifiquen.
- Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos del Jardín Botánico José Celestino Mutis, y a solicitar copias, salvo de 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.
- Ser tratada con respeto, dignidad y consideración, así como a exigir de los funcionarios y contratistas del Jardín Botánico José Celestino Mutis el cumplimiento de sus responsabilidades.
- 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 José Celestino Mutis brindarán atención prioritaria a este tipo de población.

7. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que la ciudadanía esté interesada; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia.

#### DEBERES DE LA CIUDADANÍA ANTE EL JARDIN BOTÁNICO JOSÉ CELESTINOMUTIS

De conformidad con lo establecido en el Artículo 6o de la Ley 1437 de 2011, son deberes de la ciudadanía los siguientes:

- Acatar la Constitución Política de Colombia y las leyes.
- 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.
- 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 aumenten los tiempos de los trámites y reduzcan la agilidad en la emisión de respuestas.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y contratistas del Jardín Botánico José Celestino Mutis.
- 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 el Artículo 1 de 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 José Celestino Mutis, pone a su disposición los siguientes canales de comunicación para el ejercicio de sus derechos:

PRESENCIAL Calle 63 No 68-95		
DEPENDENCIA	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención al Ciudadano	Entrada principal	8:00 a.m. - 1:00 p.m. 2:00 p.m. - 5:00 p.m.
Defensor del Ciudadano	Subdirección Educativa y Cultural	8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Radicación de Correspondencia	Entrada principal	8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Buzón de Sugerencias	Entrada principal	

TELEFÓNICO		
DEPENDENCIA	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
Información General / Línea celular	4377060 - 3204497101	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Atención, quejas y reclamos	4377060 - Ext. 1012	8:00 a.m. - 1:00 p.m. 2:00 p.m. - 5:00 p.m.
Defensor del Ciudadano	4377060 - Ext. 1007	8:00 a.m. - 5:00 p.m.

VIRTUAL		
MEDIO	SITIOS WEB	DIRECCIÓN ESPECÍFICA
Portales web Institucionales	Jardín Botánico de Bogotá www.jbb.gov.co www.jbb.gov.co/atencionCiudadano	correspondenciajbb@jbb.gov.co contactenos@jbb.gov.co servicioalciudadano@jbb.gov.co notificacionesjudiciales@jbb.gov.co Chat
	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha sdqs.bogota.gov.co/sdqs	
Red Social Twitter 	www.twitter.com/jbotanicobogota	@JBotanicoBogota
Red Social Facebook 	www.facebook.com/JardinBotanicoDeBogota	@JardinBotanicoDeBogota
Red Social Instagram 	www.instagram.com/jardinbotanicodebogota	@jardinbotanicodebogota
YouTube 	www.youtube.com	Jardín Botánico de Bogotá

En cumplimiento del numeral 3, Art. 3 del Decreto 371 de 2010, las peticiones que presente la ciudadanía por cualquiera de los medios dispuestos a su servicio son ingresados por funcionarios y/o contratistas del Jardín Botánico de Bogotá en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".

Agradecemos la confianza depositada en el Jardín Botánico José Celestino Mutis. Como Entidad seguimos trabajando para prestarles nuestros servicios de manera oportuna, eficiente y con calidad.



JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ

