
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 1 de 19	

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ - JOSÉ CELESTINO MUTIS
(IMPLEMENTACIÓN DECRETO 197 DE 2014 - DOCUMENTO CONPES 03-2019)

INSTANCIA DE APROBACIÓN
COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN SECRETARÍA GENERAL
ÁREA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA





	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 2 de 19	

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO.....	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	NORMATIVIDAD.....	4
5.	MARCO CONCEPTUAL (DEFINICIONES).....	5
6.	DESARROLLO.....	8
6.1	ROLES Y RESPONSABLES.....	8
6.2	PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	9
6.3	CONTEXTO INSTITUCIONAL.....	11
6.4	MARCO TEÓRICO.....	12
6.4.1	LINEAMIENTOS TRANSVERSALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	12
6.4.2	INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA SUFICIENTE Y ADECUADA.....	13
6.5	DIAGNÓSTICO.....	14
6.5.1	INSTRUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	14
6.5.2	TRÁMITES Y SERVICIOS (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS).....	14
6.5.3	MODELO DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA: CANALES DE ATENCIÓN.....	15
6.6	RUTA DE IMPLEMENTACIÓN.....	16
6.6.1	MEDICIÓN DEL SERVICIO.....	17
6.7	PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	18
7.	BIBLIOGRAFÍA.....	19
8.	CONTROL DE CAMBIOS.....	19
9.	AUTORIZACIONES.....	19

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 <p>BOGOTÁ JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ</p>
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 3 de 19	

1. INTRODUCCIÓN

Desde un punto de vista amplio, hay que considerar que el gobierno nacional ha buscado a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la administración pública generar una cultura de Servicio al Ciudadano . A nivel regional. la formulación y articulación de políticas públicas respaldan la gestión de las acciones ejecutadas por distintas entidades del distrito.

La Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano (PPDSC) que cubre a todas las entidades de Bogotá D.C., 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*”. De manera específica, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano al JBB es esencial y es diseñada de conformidad con la misión de la entidad, el modelo integrado de planeación y gestión en pro de la mejora y la calidad de vida de los ciudadanos.

Los planes, programas, proyectos, trámites y servicios del Jardín Botánico José Celestino Mutis son diseñados de cara al ciudadano en cumplimiento de su misión y su visión. De esta forma, el cumplimiento de metas con impactos en el mediano y largo plazo han de ser visibles por todos los bogotanos. En el mismo sentido, la Política para el Jardín Botánico de Bogotá también busca garantizar a la ciudadanía el derecho a acceder a la oferta de sus servicios, así como generar bienestar y mejorar su calidad de vida.



Este documento no pretende exponer indicadores, metas y plazos establecidos para el Jardín Botánico de Bogotá paracumplir con sus lineamientos, dado que este alcance es propio de un plan de acción que permitedar cumplimiento a la política.

2. OBJETIVO

Promover un servicio digno, cálido, efectivo, claro, confiable, imparcial, de calidad y con eficiencia administrativa, 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.



3. ALCANCE

Por su naturaleza, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano es transversal a todos los procesos del Jardín Botánico José Celestino Mutis

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 4 de 19	

4. NORMATIVIDAD



- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 489 de 1998.
- Ley 527 de 1999
- Acuerdo 51 de 2001
- Ley 962 de 2005
- Directiva 005 de 2005
- Acuerdo 257 de 2006
- Decreto 2623 de 2009
- Decreto 371 de 2010
- Documento CONPES 3649 de 2010
- Ley 1437 de 2011
- Decreto 19 de 2012
- Ley Estatutaria 1581 de 2012
- Acuerdo Distrital 529-2013
- Documentos CONPES 3785 de 2013
- Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 197 de 2014:
- Decreto 2573 de 2014:
- Acuerdo 559 de 2014
- Decreto 1499 de 2017
- Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito. SDP
- Resolución Interna- 290-2017
- Acuerdo Distrital 731 de 2018
- Documentos CONPES D.C. 01
- Documentos CONPES D.C. 03
- Decreto Distrital 847 de 2019
- Modelo de Servicio al Ciudadano
- Decreto Distrital 293 de 2021

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 5 de 19	

5. MARCO CONCEPTUAL (DEFINICIONES)



En la exposición del presente documento de Política Pública de Servicio al Ciudadano del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis se destacan los siguientes términos y su significado equivalente:

- **Accesibilidad:** Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones. La Administración propende por un servicio cercano a la ciudadanía que les permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económicas o cognitivas.
- **Agendamiento:** Es el servicio que le permite a los usuarios solicitar atención en el canal presencial, a través del canal telefónico o virtual.
- **Atención Diferencial Preferencial:** Aplicada en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizar el derecho de acceso y establece mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en la ley.
- **Cadena de Trámites:** Es la relación de dos o más trámites, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- **Cobertura:** la Administración Distritales garante de la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en todo el territorio del Distrito Capital.
- **Diversidad:** radica en el respeto a las diferencias y el reconocimiento de lo heterogéneo de la ciudadanía, garantizando el ejercicio y mecanismos de protección de sus derechos.
- **Efectividad:** Consisten en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan en las normas y principios.
- **Enfoque diferencial:** es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 6 de 19	




acorde con necesidades de protección propias y específicas.

- **Identidad:** reconoce y respeta el derecho al libre desarrollo de la personalidad del individuo, con respecto a su cuerpo, orientación sexual, género, cultura y edad.
- **Inclusión:** es el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.
- **Información confiable:** La entidad ha de garantizar que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite (*Modelo de Servicio al ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública*).
- **Innovación:** a partir de la investigación y la generación del conocimiento se propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.
- **Oportunidad:** es la condición de responder a tiempo a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía.
- **Otro Procedimiento Administrativo – OPA:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la Administración Pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.
- **Participación:** es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante para la toma de decisiones que la afecten.
- **Perdurabilidad:** es la garantía de permanencia en el tiempo de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad, cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento de las acciones planeadas en asociación con la ciudadanía.
- **Petición Ciudadana:** Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 7 de 19	

información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

- **Racionalización de Trámites:** Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.
- **Repositorio:** Se refiere al espacio virtual en el que se encuentra almacenada información de una temática determinada.
- **Respeto:** principio que considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades y cualidades, reconociendo este trato tanto de los servidores la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Servicio al Ciudadano :** En la administración Distrital se entiende el Servicio al Ciudadano como nuestra razón de ser. La ciudadanía es el eje de la gestión de la gestión pública y todos y cada uno de nuestros esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.
- **Solidaridad:** es el accionar que promueve cooperación, respeto, compañerismo, familiaridad, claridad, generosidad y sensibilidad de forma articulada entre la ciudadanía y los actores del servicio, en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en estado de indefensión y/o desventaja manifiesta frente al ejercicio, garantía y protección de sus derechos.
- **Titularidad y efectividad de los derechos:** es la responsabilidad que los actores del servicio adquieren para adoptar las medidas necesarias con el fin de garantizar, facilitar y promover el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.
- **Trámite:** conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.
- **Transparencia:** es la práctica de la gestión pública que orienta el manejo transparente y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 8 de 19	

adecuado de los recursos públicos, la incorruptibilidad de los servidores y servidoras públicos, el acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de la ciudadanía

Así mismo se identifican las siguientes siglas mencionadas en este documento:

- Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: plataforma virtual que recibe toda clase de quejas, reclamos, felicitaciones y demás peticiones ciudadanas.
- CONPES D.C.: Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital
- DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública
- DNP: Dirección Nacional de Planeación.
- JBB: Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- PPDSC: Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano
- TIC: Tecnologías de Información y Comunicación.




6. DESARROLLO

El liderazgo de la Política de Servicio al Ciudadano a cargo de la Secretaría General del Jardín Botánico de Bogotá es entendido como una función integral y transversal que compromete a todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad, articulado con los procesos misionales, de apoyo y con la participación directa de la alta gerencia en apropiación de los recursos financieros y tecnológicos necesarios para el desarrollo de las acciones programadas en el Plan de Acción Institucional para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano

Bajo esta premisa la administración del Jardín Botánico de Bogotá se compromete a garantizar el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos ofertados por la Entidad con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna como lo establece la normatividad vigente.



6.1 ROLES Y RESPONSABLES

El área responsable de la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano será la Secretaría General, quien a su vez se apoyará en el Grupo de Servicio al Ciudadano .



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Jardín Botánico José Celestino Mutis</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 9 de 19	

LINEA ESTRATEGICA	
Responsable	Roles
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Revisar y aprobar la política institucional de Servicio al Ciudadano
PRIMERA LINEA DE DEFENSA	
Responsable	Roles
Líderes de Proceso, y Equipo de Trabajo	Implementar al interior del área que lideran los lineamientos de la Política Institucional de Servicio
	Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte del área que lidera.
SEGUNDA LINEA DE DEFENSA	
Responsable	Roles
Secretaría General - Servicio al Ciudadano	Presentar la a Oficina Asesora de Planeación del JBB la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
	Coordinar la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano
	Monitorear el cumplimiento de las acciones propuesta para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano .
	Presentar a la Oficina Asesora de Planeación el resultado de las acciones de monitoreo efectuadas
	Realizar seguimiento trimestral al cumplimeinto del plan de acción. En caso de tener retrasos en alguna acción, deberá adelantar las gestiones necesarias para dar cumplimiento antes del trimestre siguiente.
TERCERA LINEA DE DEFENSA	
Responsable	Roles
Oficina de Control Interno	Realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano

6.2 PRINCIPIOS ORIENTADORES

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 10 de 19	



- **Orientación al Ciudadano:** Poner al ciudadano en el centro de la gestión pública, garantizando que los servicios y acciones estén diseñados para satisfacer sus necesidades y expectativas.
- **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Promover la transparencia en la toma de decisiones y en la gestión de los recursos públicos. Rendir cuentas sobre los resultados obtenidos y la utilización de los recursos.
- **Eficiencia y Eficacia:** Buscar la optimización de los recursos disponibles para lograr los objetivos de la entidad de manera efectiva y eficiente.
- **Mejora Continua:** Fomentar una cultura de mejora constante en los procesos y servicios públicos, identificando oportunidades de optimización y aprendiendo de las experiencias.
- **Participación Ciudadana:** Involucrar activamente a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la definición de políticas y servicios, asegurando una gestión más democrática y acorde a las necesidades reales.
- **Equidad e Inclusión:** Garantizar que los servicios y políticas sean equitativos e inclusivos, atendiendo a la diversidad de la población y evitando discriminaciones.
- **Legalidad y Cumplimiento:** Actuar dentro del marco legal y normativo vigente, respetando los derechos y deberes establecidos.
- **Sostenibilidad:** Considerar el impacto social, económico y ambiental de las decisiones y acciones, buscando un desarrollo sostenible y responsable.
- **Responsabilidad Social:** Promover la responsabilidad social y ética en todas las acciones de la entidad, generando confianza en la comunidad.
- **Todos somos Servicio al Ciudadano:** Conforme con lo dispuesto por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el talento humano es el factor de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos y resultados en una entidad. Sin importar el proceso o área al que pertenezcan, contarán con formación y retroalimentación en temas de Servicio al Ciudadano con énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos, en aras de crear una cultura de Servicio al Ciudadano .

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 11 de 19	

- **Caracterización de ciudadanos:** Para atender de manera oportuna y bajo parámetros de calidad los requerimientos de los ciudadanos, es necesario identificar las necesidades, expectativas y preferencias de éstos con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de Servicio al Ciudadano para garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.
- **Adecuación de la prestación del servicio:** Las preferencias y necesidades de la ciudadanía, identificadas a través de la caracterización de ciudadanos y ejercicios de evaluación participativa de la oferta institucional serán el insumo principal para adecuar los trámites y los servicios ofertados por la entidad.
- **Acceso a la información:** La divulgación proactiva de la información pública y la respuesta de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de información realizadas por los ciudadanos es una función permanente por parte del Jardín Botánico de Bogotá, para de esta manera garantizar el acceso a la información a los ciudadanos en general, así como aquellos que presentan condiciones diferenciales de accesibilidad.
- **Uso del lenguaje claro en la comunicación con la ciudadanía:** La comunicación entre los ciudadanos y las entidades del Distrito es el vehículo que permite que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo. La información que se transmita a través de todos los canales institucionales del Jardín Botánico de Bogotá debe ser en lenguaje claro, homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada y accesible.
- **Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos.** Contempla el fortalecimiento de las facultades de la ciudadanía para acceder a la oferta de trámites y servicios de la administración distrital, y comunicar sus necesidades en condiciones de efectividad, oportunidad, calidez y transparencia, de forma que el Estado garantice un goce efectivo de sus derechos, bajo un enfoque de género, poblacional y diferencial, con mecanismos de atención preferencial.

6.3 CONTEXTO INSTITUCIONAL

- **Políticas y Lineamientos Internos:** Las políticas y directrices establecidas por la entidad en relación con la atención a la ciudadanía guiarán la implementación y la calidad de los servicios.
- **Estructura Organizativa:** La distribución de roles y responsabilidades dentro de la entidad afecta cómo se coordina y ejecuta el proceso de atención.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 12 de 19	



- **Cultura Organizacional:** Los valores, normas y actitudes de la organización influyen en cómo se aborda y se valora la atención al ciudadano.
- **Recursos Humanos:** La competencia y la capacitación del personal en términos de atención al cliente, habilidades de comunicación y resolución de problemas son fundamentales.
- **Capacidad Tecnológica:** Los sistemas de tecnología de la información y las herramientas utilizadas para gestionar la atención tienen un impacto directo en la eficiencia y la calidad.
- **Procesos Internos:** Los procedimientos y flujos de trabajo internos determinarán cómo se gestionan las solicitudes, quejas y sugerencias de los ciudadanos.
- **Medición y Evaluación:** La manera en que se miden y evalúan los resultados y la satisfacción del ciudadano influirá en cómo se realiza la mejora continua.
- **Gestión de Quejas y Sugerencias:** La estructura y eficacia de los mecanismos para manejar las quejas y sugerencias son parte fundamental del contexto interno.
- **Comunicación Interna:** La calidad de la comunicación interna influye en cómo se transmite la información y cómo los empleados comprenden y aplican las políticas de atención.
- **Recursos Financieros:** La disponibilidad de fondos para invertir en mejoras en la atención al ciudadano también juega un papel en el contexto interno.

6.4 MARCO TEÓRICO

6.4.1 LINEAMIENTOS TRANSVERSALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Son lineamientos transversales los provenientes de la PPDSC contempladas en el CONPES 003 del 2019:

- **Investigación y conocimiento.** Se trata de conocer en profundidad las demandas de la ciudadanía, con el fin de poder garantizar trámites y servicios acordes con sus necesidades, bajo los enfoques de género, diferencial y poblacional. Para este lineamiento, se establece el objetivo de utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones, a partir de la información y datos de Servicio al Ciudadano recopilados por las entidades, para caracterizar a sus usuarios y a las temáticas recurrentes de sus solicitudes. También se busca

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 13 de 19	



aumentar la interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital, con el propósito la implementación de estrategias que permitan incrementar el número de ciudadanos y ciudadanas que se comunican.

- **Uso Intensivo de las TIC.** Es un elemento necesario para la modernización, de conformidad con lo establecido en el MIPG en materia de gobierno digital y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la Administración Distrital, habilitando la conectividad de la ciudadanía mediante el uso de plataformas digitales avanzadas.
- **Seguimiento y evaluación.** Contempla la realización de un seguimiento y evaluación continua a las labores del JBB, en relación con la calidad de la prestación del servicio y con los resultados alcanzados en términos de satisfacción y percepción ciudadana en pro de mejorar las actividades realizadas. Las evidencias cuantitativas y cualitativas son tenidas en cuenta para la toma de decisiones, la mejora de los espacios de articulación y coordinación del Jardín Botánico de Bogotá con las demás entidades y el avance en la eficiencia y eficacia de la regulación distrital.
- **Mejoramiento continuo.** Acorde con los objetivos del plan de acción de la PPDSC este lineamiento está orientado a lograr un mejoramiento continuo en la prestación de servicios a la ciudadanía, mediante el establecimiento de mecanismos de seguimiento y evaluación. Se busca adicionalmente ampliar la cobertura, alcance y calidad de los trámites y servicios ofrecidos de forma estandarizada y articulada con otras entidades. También aquí se han de utilizar evidencias cuantitativas y cualitativas para la toma de decisiones y para mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación institucional y distrital, de conformidad con el MIPG.

6.4.2 INFRAESTRUCTURA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA SUFICIENTE Y ADECUADA.

En cuanto a la accesibilidad a espacios físicos de la entidad, todos los ciudadanos, con independencia de sus características (menor de edad, adulto mayor, mujer embarazada, persona de talla baja o en condición de discapacidad, entre otros) tienen el derecho a acceder en igualdad de condiciones a los servicios que presta el JBB.

Cualificación de los equipos de trabajo. Se trata de desarrollar e implementar permanentemente estrategias de cualificación especializada y motivación para formar a los servidores públicos y equipos de trabajo del JBB que trabajan en áreas de interacción directa con el ciudadano en competencias comportamentales, académicas, funcionales y capacidades técnicas específicas requeridas para para garantizar una adecuada calidad del servicio. Lo anterior a través de una estrategia de capacitación, orientación, sensibilización e incentivos que

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Muta</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 <p>JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ</p>
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 14 de 19	

se contemple en el Plan de Capacitación y Plan de Incentivos.

Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de Servicio al Ciudadano . Se requiere de una coordinación y articulación adecuada entre los distintos actores involucrados en los procesos, niveles y etapas de planeación, implementación y operación de los servicios prestados, así como de una optimización de los espacios institucionales disponibles para temas de atención a la ciudadanía. De esta forma se promueve una organización intersectorial para la toma de decisiones estratégicas, la estandarización de la oferta de servicios, la prestación de servicios a la ciudadanía en condiciones de efectividad, oportunidad e integralidad y el aumento de las interacciones entre la ciudadanía y la Administración Distrital.

6.5 DIAGNÓSTICO

INSTRUMENTOS DE ESTANDARIZACIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO



El Jardín Botánico de Bogotá en aras de mejorar el nivel de prestación de servicios , consideró necesario unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés. Lo anterior se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales a la entidad y de aplicación por parte de todos los funcionarios y contratistas del JBB:

- Manual de Servicio al Ciudadano
- Carta de Trato digno
- Protocolo de Atención al Ciudadano con enfoque diferencial
- Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias
- Plan de Acción
- Diagnóstico de autoevaluación
- Resolución que adoptó la política pública

TRÁMITES Y SERVICIOS (OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS)

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Jardín Botánico de Bogotá acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. En tal sentido, es necesario:

Identificar el Portafolio de Trámites y Servicios Institucionales: es obligación del Jardín Botánico de Bogotá construir, registrar y actualizar permanentemente el inventario de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), lo cual debe ser liderado por la dependencia que administra el SUIT junto con las dependencias responsables en la Entidad de los trámites.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Muta</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 15 de 19	

Difusión del Portafolio de Trámites y Servicios: Basado en el inventario de trámites y servicios registrados en SUIT se requiere difundir a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés esta información a través de mecanismos idóneos y suficientes.

Reporte de datos de operación de trámites y servicios: La gestión de los datos de operación de los trámites y servicios tiene como finalidad identificar cuáles de estos son de mayor impacto frente a la ciudadanía, con el propósito de priorizarlos para su racionalización. Estos datos corresponden a:

- Número de solicitudes efectuadas en línea (uso de medios electrónicos)
- Número de solicitudes efectuadas parcialmente en línea
- Número de solicitudes efectuadas de forma presencial
- Número de PQR recibidas



Este reporte debe ser registrado en el SUIT por el administrador institucional de esta herramienta conforme la periodicidad definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Teniendo en cuenta que esta información es uno de los insumos que permite identificar hacia donde se deben focalizar los esfuerzos en materia de mejora de trámites, se hace necesario conocer de manera periódica su comportamiento, por lo cual los responsables de cada uno de los trámites y servicios institucionales deben reportar periódicamente esta información.

MODELO DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA: CANALES DE ATENCIÓN.

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno, los requerimientos y expectativas por parte de los ciudadanos, se hace necesario desarrollar de manera periódica un análisis de necesidades frente a canales de atención, con el fin de identificar aspectos a fortalecer o ajustar, y de esta manera garantizar la respuesta efectiva a los diferentes requerimientos, en términos de oportunidad y calidad.




El Jardín Botánico de Bogotá dentro de su modelo actual de servicio cuenta con los siguientes canales:

- Chat
- Presencial Verbal
- Correo electrónico
- Web Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”
- Ventanilla de correspondencia
- Buzón de sugerencias

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 16 de 19	

- Redes sociales
- Chat
- WhatsApp
- Celular



CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA:

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	601-4377060 Ext. 1000 - 1088 - 1094	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	
	Línea celular WhatsApp	3135025464	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	
	Línea Denuncias Actos de Corrupción	3135029280	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	
	Atención, quejas y reclamos	601-4377060 - Ext. 1012	8:00 a.m. - 1:00 p.m. 2:00 p.m. - 5:00 p.m.	
Defensor del Ciudadano	601-4377060 - 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 https://jbb.gov.co/VentanillaVirtual/	correspondencia@jbb.gov.co contactenos@jbb.gov.co serviciociudadano@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		

6.6 RUTA DE IMPLEMENTACIÓN

De conformidad con lo anterior, se establece la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Jardín Botánico José Celestino Mutis así:

Desarrollar una **cultura de Servicio al Ciudadano** facilitando el acceso de los ciudadanos a recibir información y orientación oportuna y de calidad de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios ofrecidos por el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis que promueven 1) la investigación con énfasis en ecosistemas alto andinos y de páramo, 2) la gestión integral de coberturas verdes, 3) el desarrollo de programas de educación ambiental, 4) la conservación y mantenimiento de colecciones vivas de flora y 5) el aporte a la sostenibilidad ambiental de la ciudad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 17 de 19	



Dicho acceso promoverá la calidad de vida de la ciudadanos satisfaciendo sus expectativas, a través de los distintos canales que la Entidad ha definido para tal fin; en lenguaje claro, acorde a sus grupos de interés o de valor, usando los mecanismos de comunicación internos y externos, existentes, al igual que ejerciendo las mejores prácticas, con base en documentos, procesos y/o procedimientos que generen confianza en la ciudadanía.

Dicha política ha de contribuir y estar en consonancia con la Visión y estrategias formuladas para el Jardín Botánico de Bogotá, se relaciona a continuación:

- Reconocimiento del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis como centro de investigación para la conservación de la flora.
- Posicionamiento del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis como ente consultor en conservación, restauración, uso sostenible de coberturas vegetales y como referente en mitigación y adaptación al cambio climático, para generar soluciones y alternativas en el sector ambiental de la ciudad región, con repercusión nacional.
- Promoción de la apropiación social del conocimiento, para la transformación del pensamiento y la cultura ambiental en la ciudad región.
- Posicionamiento del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis como un ícono de turismo de naturaleza, de interés nacional e internacional.
- Mejoramiento y aumento de la biodiversidad, la conectividad, las funciones y servicios ambientales de las coberturas vegetales de la ciudad región para la mitigación y adaptación al cambio climático.
- Fortalecimiento de la gestión y el desempeño institucional del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

MEDICIÓN DEL SERVICIO

La apreciación de la ciudadanía es la base que permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al Servicio al Ciudadano . En este sentido, la medición de las percepciones y expectativas que tienen los ciudadanos frente a la entidad, debe ser un ejercicio constante.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Jardín Botánico José Celestino Mutis</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 18 de 19	

Por lo anterior, se hace necesario implementar mediciones de percepción y expectativas a los trámites y servicios institucionales como insumo fundamental para la mejora continua de la satisfacción de nuestros grupos de interés. Para dar cumplimiento a esta premisa, el Área de Atención al Ciudadano con la observación de otras instancias pertinentes definirá los lineamientos detallados para la aplicación de estas mediciones, a través de la utilización de herramientas como:

- Buzones de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Encuestas de satisfacción frente al desarrollo de trámites y servicios
- Desarrollo de ejercicios de cliente incognito
- Otros instrumentos que se consideren pertinentes
- Estas mediciones serán aplicadas a servidores públicos, colaboradores, y contratistas, por parte de los ciudadanos.



6.7 PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

La definición de este plan estará liderada por la Secretaría General-Servicio Atención a la Ciudadanía (SAC) con la participación de los procesos misionales y de apoyo, el cual deberá estar alineado con la PPDSC y el documento CONPES 2019.

Objetivo

De acuerdo con lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano (PPDSC) "*Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos*" el objetivo del plan de acción es aumentar los niveles de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital, facilitando la disposición y calidad de los canales y medios para relacionarse, así como los medios para analizar y atender las solicitudes de toda la ciudadanía pueda comunicar sus necesidades de manera oportuna y sencilla a la entidad competente en el Distrito, ejerciendo sus derechos de una manera más efectiva; desarrollar las líneas estratégicas y transversales de la PPDSC.

Actualmente el Jardín Botánico de Bogotá tiene el plan de acción formalizado y en proceso de implementación que para consulta y seguimiento se encuentra en el enlace: https://jbbgovco-my.sharepoint.com/personal/karen_sanchez_jbb_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fkaren%5Fsanchez%5Fjbb%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FPlan%20de%20acci%C3%B3n%20PPSAC&ga=1

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE <small>Jardín Botánico José Celestino Muta</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ
	SAC- SERVICIO AL CIUDADANO				
	Política: Institucional de Servicio al Ciudadano				
	Código: SAC.PO.01	Versión: 2	Fecha: 30/11/2023	Página: 19 de 19	

7. BIBLIOGRAFÍA

Documento CONPES D.C. 03 de 2019 Consejo Distrital de Política Económica y Social del Distrito Capital - CONPES D.C.






Constitución Política de Colombia

Decreto Distrital 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

8. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
14/03/2033	1	Adopción
30/11/2023	2	Se actualiza Política con el fin de incluir roles y responsables, Diagnostico, Ruta de implementación, control de cambios y autorizaciones.

9. AUTORIZACIONES

ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
Nombre(s):	Firma(s):	Nombre (s):	Firma(s):	Nombre(s):	Firma(s):
Amilde Rozo		Gustavo Olaya		Aura Elvira Gómez Martínez	
Karen Sánchez	 Karen Sánchez G.				
Liliana Márquez G					
Cargo(s): Profesional Oficina Servicio al Ciudadano Enlace MIPG-Secretaria General Profesional Secretaria General		Cargo(s): Contratista Coordinador MIPG-OAP		Cargo(s): Secretaría General	