



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO AL DECRETO 371 DE 2010  
ARTICULO N°3: *ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE  
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS* Y ARTICULO N°4:  
*PARTICIPACION CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL***

**NELLY DIAZ GUERRERO**

**AUDITORA**

**Profesional de Apoyo de la Oficina de Control Interno**

**30 de septiembre de 2017**



## OBJETIVO.

Verificar el cumplimiento de los artículos 3 y 4 del Decreto 371 de 2010 en el Jardín Botánico de Bogotá y otros aspectos relacionados con Atención al Ciudadano, Sistemas de Información de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos.

## JUSTIFICACIÓN.

Esta Auditoria se realiza para dar cumplimiento al Plan Anual de Auditorías 2017 del Jardín Botánico de Bogotá, donde se estable el cumplimiento a lo expresado en los numerales 3 y 4 del Decreto 371 del 2010.

El desarrollo de esta auditoría permite evidenciar la expedición de los Principios Constitucionales, Leyes de la República, Decretos, Acuerdos y Directivas que involucran a la ciudadanía directamente y se articulan a los proyectos programas y al desempeño institucional del Jardín Botánico José Celestino Mutis.

## ALCANCE.

Se revisó lo relacionado con los artículos 3 y 4 del Decreto 371 del 2010, por el periodo comprendido entre el 1ª de mayo al 30 de Julio de 2017, en las subdirecciones de la Entidad que emprenden acciones para el cumplimiento de estos procesos de participación, acción ciudadana, y el control social en el marco de la Constitución y la Ley.

## METODOLOGÍA.

Para el desarrollo de esta auditoría se llevaron a cabo las siguientes técnicas metodológicas.

**TÉCNICA DE VERIFICACIÓN FÍSICA.** En visita realizada al punto de atención al ciudadano se revisó la información publicada en la herramienta del sistema integrado de gestión, USIG, la página WEB de la Entidad y documentos asociados al tema de atención al ciudadano.

**TÉCNICA DE VERIFICACIÓN VERBAL.** Se formularon preguntas relacionadas con la actividad que desarrollan las personas que utilizan el aplicativo PQRS.

**TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL.** Fueron solicitados y analizaron documentos, registros e información relacionada con el objeto de la auditoria. La Secretaría General y de Control Disciplinario de la Entidad a través de la Oficina de Atención al Ciudadano suministro la información solicitada y otras verificaciones se realizaron por medio de la página WEB de la Entidad, consulta de información en los aplicativos SDQS y CORDIS y revisión de información publicada en la herramienta del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, USIG.

## INSUMOS.

Documentos relacionados con el Decreto 371 así como registros y/o evidencias asociadas al tema de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos. Procedimientos como: PE.02.04.01 Atención a Requerimientos. P.E.02.01 procedimiento: Participación Ciudadana, comunicación organizacional.

## NORMATIVIDAD.

Para la elaboración del presente informe se han tenido en cuenta: artículos de la Constitución Política de Colombia, Leyes de la República, Decretos y Circulares, relacionados con los derechos a la participación a la solicitud y acceso a la información entre otros, enunciados a continuación.

- Constitución Política de Colombia **artículos: 1, 2, 3 y 40** que consagran los principios de la democracia participativa, la soberanía nacional y el derecho fundamental de los ciudadanos a conformar, ejercer y controlar el poder político.
- Constitución Política de Colombia, **artículo 23**, establece el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener respuesta y pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Constitución Política de Colombia, **artículo 74** que establece el derecho de las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos oficiales, salvo en los casos que establezca la ley.
- Constitución Política de Colombia, **artículos 86, 87, 88** que establecen los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos tales como la acción de tutela, la acción de cumplimiento y la acción popular.
- Constitución Política de Colombia, **artículo 270** que faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública.
- **Ley 80 de 1993** “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.
- **Ley 87 de 1993** “Por la cual se establecen las normas para el ejercicio de Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”
- **Ley 134 de 1994** “Por la cual se establecen las normas sobre la Participación Ciudadana”
- **Decreto Ley 2232 de 1995: Artículo 7º. Quejas y reclamos. Artículo 9º.- Actividades del jefe.**

**Ley 190 de 1995:** Artículos 54 y 55. Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1.

Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad.

- **Decreto 197 de 2014.** Artículo 8. Para cumplir con el objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC se contemplan líneas estratégicas, que fueron adoptadas en el marco de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.
- **Decreto Distrital 371 de 2010.** Artículo 3 “Por el cual se establece lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- **Ley 1437 de 2011.** Por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Tienen como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.
- **Ley 1474 de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012
- **Acuerdo 131 de 2004.** “Por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, sus localidades y Entidades Descentralizadas y se dictan otras disposiciones”.

**Acuerdo 529 de 2013.** La atención a la ciudadanía, en sus trámites, deberá ser digna, cálida y decorosa por parte de las entidades públicas y en el desarrollo de funciones públicas por particulares en el Distrito Capital, para lo cual se deberán adoptar en cada entidad distrital, manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad, los cuales serán de obligatorio cumplimiento.

**Ley 1755 de 2015,** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Circular 087 de 2015.** Informe mensual de los Requerimientos Ciudadanos allegados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

## ACTIVIDADES DE AUDITORIA REALIZADAS Y SITUACIONES PRESENTADAS.

El Decreto 371 De 2010 en su Artículo N°3: Atención al Ciudadano. Los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos

1. *La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.*

Durante el periodo de la Auditoría se hicieron 19 requerimientos, a continuación se presenta un cuadro con la muestra aleatoria de la revisión de las situaciones presentadas.

### Selección aleatoria de Requerimientos.

Requerimiento	Área	Situación
900392017	Subdirección Educativa y Cultural -	La Respuesta es ambigua. Se le envía la información solicitada pero también se le dice que se acerque a las instalaciones.
1348562017	Técnica Operativa	La respuesta corresponde al requerimiento. Se da a los 24 días.
1069072017	Técnica Operativa	La respuesta es cálida y precisa. Se da respuesta a los 40 días
1046052017	Técnica Operativa	Se da respuesta amable y precisa sobre el apoyo técnico a la huerta escolar. Se hace a los 33 días.
1104292017	Subdirección Educativa y Cultural	No se le da una respuesta al ciudadano se le envía a la página web.
1072932017	Técnica Operativa	La respuesta fue formal y clara. La respuesta se demoró 34 días
1270142017	Subdirección Educativa y Cultural -	La respuesta es dada con calidez formalidad y precisión.  Sin embargo la persona ofrece personal para colaborar con el JBB y no se hace referencia en la respuesta, es decir fue incompleta.

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. Sept.2017

### Análisis.

- Se observaron algunos casos en donde la respuesta no se entrega dentro de los plazos establecidos por la ley.
- Se evidencia la incoherencia en algunas respuestas.
- Se aprecia descuido a hacer la lectura de las solicitudes y en ocasiones no se da la respuesta completa.

Para verificar que las personas responsables del proceso de atención al usuario son idóneas, se revisaron las capacitaciones realizadas durante la vigencia con el resultado.

### Capacitaciones en Atención al Ciudadano vigencia 2017

Fecha	Tema	Entidad	Lugar	
23.05.2017	Cualificación en conceptos de servicio al ciudadano Política Pública Distrital. Protocolos	Alcaldía Mayor	Auditorio JBB	7 asistentes
8.08.2017	Sensibilización de la Política Pública Servicio al Ciudadano.	Alcaldía Mayor	Auditorio JBB	15 asistentes
15.08.2017	Funcionalidades del Sistema de PQRS	Oficina de Atención ciudadano	Auditorio JBB	35 asistentes

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. Sept.2017

Se evidencian: Listados de Asistencia.

Durante esta vigencia se han presentado informes mensuales que corresponden al resultado de la aplicación de la encuesta y la publicación de los informes, con resultado del análisis y respuesta de la encuesta de satisfacción, correspondientes a los periodos de la auditoria.

#### Evidencia informes del periodo auditado

Mes	Fecha
Mayo	09.06.2017
Junio	17.07.2017
Julio	14.08.2017

FUENTE: Unidad SIG/JBB. Encuestas de percepción 2017

Se evidencia que el JBB tiene implementada la encuesta de satisfacción de atención al ciudadano la que se diligencia online en la página web en el link: <http://www.jbb.gov.co>

#### FICHA TECNICA PERCEPCION CIUDADANA

Fecha de inicio y terminación	01/05/2017 al 30/06/2017
Tipo de población	Adultos
Total de encuestas	45 ciudadanos y ciudadanas
Margen de error	0

Se ha tenido en cuenta dos meses de la auditoría, es decir de 1 de mayo a 30 de junio.

Se constató además que los informes de los reportes fueron enviados a cada uno de los jefes de áreas para conocimiento y trámite correspondiente, y se evidencia que el resultado es satisfactorio.

#### Análisis.

La lectura de los datos reflejados en la tabla que está a continuación indica, que de acuerdo con la evaluación hecha por parte de la ciudadanía respecto a la atención presencial en la Oficina de Servicio al Ciudadano, en los 6 primeros ítems, el resultado fue del 100% de satisfacción.

## Resultados de la Encuesta

ITEMS	ASPECTO A EVALUAR	Sí	No	No Responde
1	Recibió respuesta oportuna a su solicitud	44	1	0
2	La respuesta fue satisfactoria	44	1	0
3	La persona que lo atendió lo escuchó atentamente	45	0	0
4	Entendió la Solicitud y orientó adecuadamente	45	0	0
5	Se expresó de forma clara	45	0	0
6	Fue amable	45	0	0
7	Ha evidenciado mejoras en su visita al Jardín Botánico	30	3	12

### Análisis.

Los datos reflejados en la tabla nos indican que de acuerdo con la evaluación hecha por parte de la ciudadanía respecto de la atención presencial en la Oficina de Atención al Ciudadano en lo referente a los aspectos evaluados del ítems 1 al 6, da como resultado un 100% de satisfacción.

En cuanto a la percepción sobre el mejoramiento del Jardín Botánico, de los 45 encuestado el 67% es satisfactorio, el 6.5% no le es satisfactorio y el 26.5% no respondió la encuesta.

### Recomendaciones

**Observación 1. Conocimiento del instructivo INS.01-PE.02.04.01. Se evidencia que en algunas de las respuestas suministradas no se utiliza este recurso por parte del servidor público o el contratista designado.**

**Observación 2. Tener en cuenta el artículo 14 de la ley 1755 del 2015 que establece: “términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”.**

- a) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- b) Las peticiones mediante las cuales eleve una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

**Esta observación (2) no requiere ser incorporada al Plan de Mejoramiento por Proceso porque está en el Plan de Mejoramiento de la Contraloría. Sí se recomienda reforzar el seguimiento al cumplimiento de esta acción en dicho Plan.**

2. *Reconocimiento dentro de la Entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.*

La Oficina de Control Interno revisó el registro de quejas reclamos sugerencias solicitudes de información registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el periodo de mayo 1 al 30 de Julio de 2017 y suministrado por la oficina de Servicio al Ciudadano del Jardín Botánico de Bogotá se presenta el siguiente resultado que corresponde al resumen en términos de cantidad de los requerimientos ingresados al SDQS.

#### Registros SDQS, mayo1 al 30 de Julio 2017

	Mayo	Junio	Julio	Total	%
Petición de interés general	95	104	158	357	35.17
Petición de interés particular	48	50	47	145	14.28
Quejas	5	1	3	9	0.88
Reclamos	24	16	23	66	6.50
Denuncia	2	0	1	3	0.29
Sugerencias	17	17	31	65	6.40
Consultas	6	19	13	38	3.74
Solicitud de Información	90	123	112	325	32.01
Felicitación	4	1	2	7	0.68
<b>TOTAL</b>	<b>291</b>	<b>331</b>	<b>390</b>	<b>1015</b>	<b>99.95</b>

Fuente: oficina de Servicio al Ciudadano del JBB. Septiembre 2017

#### Análisis.

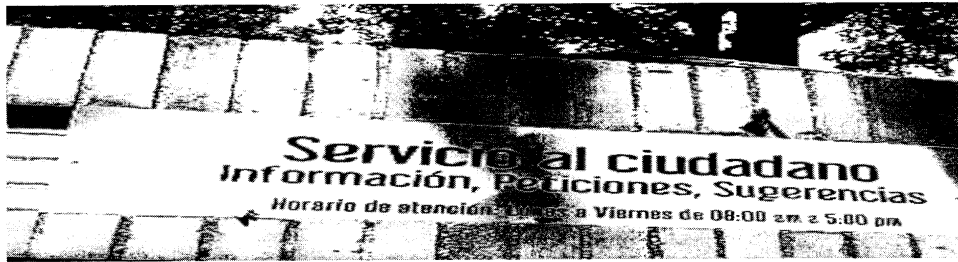
Según la tabla anterior el tipo de requerimiento que más ingresa al JBB a través de SDQS durante el periodo auditado corresponde a peticiones con un 49.45% si tenemos en cuenta que peticiones de interés general: 35.17% y peticiones de interés particular: 14.28%. Sin embargo las solicitudes de información tienen un buen porcentaje: 32.01%.

#### La oficina de Atención al Ciudadano

Se constató que la Oficina de Atención al Ciudadano está ubicada en la entrada principal del JBB es atendida por la persona que presta el apoyo técnico a esta función, quien además registra los requerimientos a través del SDQRS. Las dependencias del JBB cuentan con personas que han recibido capacitación respecto al manejo del aplicativo y permite la comunicación con el ciudadano en caso necesario. Sin embargo toda persona vinculada al JBB en calidad de contratista o funcionario de planta son responsables por la atención al ciudadano.

La encuesta de satisfacción, ubicada al finalizar la página web del JBB, se encuentra de manera física en formatos para ser diligenciada directamente en la Oficina de Atención al Ciudadano. La Oficina de Control Interno evidencia que la “Encuesta a satisfacción” es analizada cada dos meses para conocer: 1. La opinión de los usuarios sobre la atención prestada por el JBB 2. La gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias que la ciudadanía le hace a la Entidad.





Fuente: Archivo fotográfico JBB 2017

### Defensor del Ciudadano

A través de la Resolución 040 de 2016 la directora del JBB delegó el ejercicio de las funciones propias del defensor del ciudadano contempladas en el artículo 2 del Decreto Distrital N°392 de 2015, al Subdirector Educativo y Cultural Dr. José Alfonso Araujo Torres, quien deberá incorporar a la reglamentación interna la Política Distrital del Servicio al Ciudadano, hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de esta, velar porque los ciudadanos y las ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios. Las funciones se encuentran indicadas en el artículo segundo de la misma resolución.

- Con relación a la figura del Defensor del Ciudadano, designación y funciones, hay evidencias en la página web de la Entidad.
  - Se evidencia la Resolución 040 publicada en la Oficina de Servicio al Ciudadano.
  - En el link de la página web del JBB <http://www.jbb.gov.co/index.php/servicio-al-ciudadano/defensor-del-ciudadano>, Servicio al ciudadano, link defensor del ciudadano de la entidad, nombre, cargo, ubicación, número telefónico, además de sus funciones.
  - La Resolución 040 de 2016 se encuentra publicada en la herramienta interna USIG.
3. *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa.*

### Canales de registro de requerimientos.

El Jardín Botánico de Bogotá tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de interacción, los cuales se encuentran indicados tanto en carteleras, como en la página web de la Entidad: Presencial, Teléfono, Web, redes sociales (Facebook y twitter) además de los

buzones de sugerencias. La extensión 1012 está destinada de manera exclusiva para la atención ciudadana.

### MEDIOS DE ATENCIÓN PQRS

Medio de atención	Ubicación	Horario de atención	Descripción de la Actividad
Presencial	Av. Calle 63 N° 68-95 Oficina Atención al Ciudadano	8ª.m. a 5 p.m.	Información, orientación, recepción de peticiones.
Presencial	Subdirección Educativa y Cultural Teléfono: 4377060 Ext 1007	8ª.m. a 5 p.m.	Vela porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
Presencial	Av. Calle 63 N° 68-95 Radicación de Correspondencia	7:30 a.m. a 5p.m.	Recepción de comunicaciones escritas.
Teléfono	Atención Quejas y Reclamos 4377060 Extensión 1012	8ª.m. a 5 p.m.	Se brinda información sobre la entidad. Recepción de peticiones.
Teléfono	Conmutador 4377060	8ª.m. a 5 p.m.	Recepción de peticiones.
WEB	<a href="http://www.jbb.gov.co">www.jbb.gov.co</a> Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Formulario electrónico	Permanente	Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general, de interés particular, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
WEB	Correo institucional <a href="mailto:contactenos@jbb.gov.co">contactenos@jbb.gov.co</a>	Permanente	Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general, de interés particular, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
Buzón	Av. Calle 63 N° 68-95 Adultos - niños	Permanente	Medio para presentar sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, por la atención, el producto o servicio recibido

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. JBB. Julio 2017

Se evidencia que la Entidad cuenta con canales de comunicación que le permiten a la ciudadanía opinar, conocer en general la dinámica de la Entidad y así mismo participar.

Se revisó la cantidad de registros ingresados al SDQS con el siguiente resultado.

#### Ingreso de PQRS por canal, Mayo, Junio, Julio 2017

TIPO DE CANAL	Mayo	Junio	Julio	Total Canal	%
Buzón	25	19	31	75	6.57%
E-mail	164	193	186	543	47.63%
Escrito	43	46	25	114	10
Presencial	25	13	22	60	5.26%
Redes Sociales	0	0	2	2	0.17%
Teléfono	56	59	67	181	15.80%
Web	58	50	57	165	14.47%
<b>Total General</b>	<b>371</b>	<b>380</b>	<b>390</b>	<b>1140</b>	<b>99.9%</b>

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. JBB. Julio 2017

## **Análisis.**

El canal más usado por los ciudadanos para dejar los requerimientos es el correo institucional: [contactenos@jbb.gov.co](mailto:contactenos@jbb.gov.co) administrado por la persona de apoyo adscrita a la Secretaría General y ubicada en la oficina de atención al ciudadano quien a su vez atiende el teléfono, canal que sigue en orden de uso con un 15.80% y la página web con un porcentaje 14.47%.

Se verifica en la página web del Jardín Botánico de Bogotá, <http://www.jbb.gov.co> la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo:

- La sección que le permite al ciudadano visualizar el Informe de gestión de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información), atendidos por el Jardín Botánico de Bogotá, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- El informe estadístico mensual de requerimientos SDQS, hasta julio de 2017.
- El Informe trimestral de gestión de requerimientos del SDQS y de Atención al Ciudadano.
- El informe mensual de solicitudes de información pública.

La Secretaría General y de Control Disciplinario alimenta esta sección del Servicio al Ciudadano y presenta los Informes de gestión PQRS.

Se observa los buzones de sugerencias ubicados estratégicamente en la entrada principal y cerca al punto de servicio al ciudadano. Existe un buzón para niños y niñas, esto evidencia el cumplimiento del artículo 12 del Decreto 19 de 2012, que establece: “Los niños, las niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionan con su interés...”

*4. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.*

*4.1. Coordinación entre los procesos institucionales y el encargado de quejas y reclamos para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios.*

Se evidencia la coordinación entre los diferentes procesos y la Secretaría General de la Entidad como dependencia que lidera el tema de quejas y reclamos el cual se encuentra en el procedimiento “Atención a Requerimientos” PE.02.04.01.

*4.2. Existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso.*

Se evidencia los documentos formales relacionados con la atención al usuario, el JBB cuenta con el procedimiento PE: 02.04.01 “*Atención a requerimientos*”, versión 16 del 26.08.2016. Así mismo en el Acuerdo 011 del 2001 se encuentra establecida la función adscrita a la Secretaría General de la Entidad: “*Atender y tramitar las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, en los términos ordenados por la ley 190 de 1995 y las normas que la modifiquen o adicionen*”.

5) *La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad*



Fuente: archivo fotográfico JBB



Fuente: archivo fotográfico JBB

El Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis cuenta con la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la entrada principal de la Entidad- Avenida Calle 63 No. 68-95, punto estratégico, lo cual garantiza que los puntos de interacción con el ciudadano son accesibles.

Esta oficina es la encargada de recibir y atender en forma personalizada a los usuarios, así como también direccionar las solicitudes que se presentan a través de la página Web al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

6) *La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.*

Al efectuar la verificación aleatoria de la trazabilidad de respuestas en términos de oportunidad y calidad, se evidenció descuido en las respuestas esto es, el usuario expresa dos sugerencias y se le responde una, y un buen número son respuestas que no se dan en el tiempo estipulado.

**Observación 3. No se está verificando la calidad de las respuestas entregadas a los ciudadanos.**

Recomendación.

Los jefes de áreas deben verificar las solicitudes y ser rigurosos en los términos de oportunidad y calidad en las respuestas.

*7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.*

Si bien es cierto el funcionario del más alto nivel da cuenta del proceso misional la persona encargada de la Oficina de atención al ciudadano es el contacto directo entre la Secretaria General y la Veeduría Distrital y quien informa y comunica los contenidos de las capacitaciones. La Secretaria General ha participado en estas capacitaciones.

**Capacitaciones en Atención al Ciudadano vigencia 2017**

Fecha	Tema	Lugar
28.02.2017	Mejoramiento del servicio al ciudadano	Veeduría Distrital
16.03.2017	Balance de la gestión de la vigencia 2016.	Aulas Barule de la Alcaldía Mayor
22.03.2017	La Veeduría Distrital presento el plan de trabajo para la vigencia 2017	Veeduría Distrital
	Sesión del Nodo Intersectorial PQRS y Ciudadanía	Veeduría Distrital

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano. Sept.2017

Durante la vigencia 2017 se han realizado tres reuniones de la red Distrital de quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, a las cuales ha asistido la secretaria general junto con el apoyo técnico de atención al ciudadano, como consta en las actas de asistencia de fecha 28.02.2017 y 16.03.2017 y 22.03.2017.

Esto evidencia el cumplimiento de lo estipulado en el numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 que señala que debe participar el funcionario de más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en las reuniones .

**LIMITACIONES DURANTE LA AUDITORIA.**

No se presentó ninguna limitante para impedir la auditoría.

**Nota.** Las recomendaciones que fueron necesarias se encuentran luego de cada uno de los ítems.


**Artículo 4º.-DE LOS PROCESOS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con miras a garantizar la existencia, promoción y desarrollo de procesos de participación ciudadana, en el marco de la Constitución y la ley, las entidades del Distrito deberán:

1. *Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen.*

Descripción	Evidencia														
<p>Con el propósito de verificar el cumplimiento de esta actividad se revisó la unidad USIG de la oficina jurídica correspondiente a los procesos contractuales que se llevaron a cabo entre el 1 de mayo y el 30 de julio de 2017 y que se adelantaron por medio de procesos de selección, así mismo, se revisó la información relacionada con los contratos/acuerdos y convenios interadministrativos, toda vez que son contratos celebrados bajo la modalidad de contratación directa.</p>	<p>Para tener evidencia del cumplimiento de esta actividad se ingresó a la aplicación Q de la oficina jurídica de la entidad y encontró lo siguiente:</p> <p style="text-align: center;"><b>Contratación JBB mayo, junio julio 2017</b></p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">Procesos de selección</td> <td style="text-align: right;">Nº de procesos</td> </tr> <tr> <td>Selección abreviada de menor cuantía</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td>Selección abreviada subasta inversa</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Licitación pública</td> <td style="text-align: right;">2</td> </tr> <tr> <td>Mínima cuantía</td> <td style="text-align: right;">13</td> </tr> <tr> <td>Contratación directa</td> <td style="text-align: right;">161</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td style="text-align: right;"><b>179</b></td> </tr> </table> <hr/> <p>Fuente: Unidad Q Oficina Jurídica JBB septiembre 2017</p>	Procesos de selección	Nº de procesos	Selección abreviada de menor cuantía	1	Selección abreviada subasta inversa	2	Licitación pública	2	Mínima cuantía	13	Contratación directa	161	<b>TOTAL</b>	<b>179</b>
Procesos de selección	Nº de procesos														
Selección abreviada de menor cuantía	1														
Selección abreviada subasta inversa	2														
Licitación pública	2														
Mínima cuantía	13														
Contratación directa	161														
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>														
<p style="text-align: center;">Conformidades</p>	<p>Se evidenció una vez, consultado el Sistema electrónico para la Contratación Pública SECOP, que la entidad cumplió con la publicación de su actividad contractual en su totalidad en este sistema, como lo señala la circular externa 01 de 21 de 06. De 2013, en concordancia con el Decreto Nacional 1510 de 2013 “Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación públicas” efectuando en debida forma las invitaciones públicas a las personas o veedurías ciudadanas interesadas en realizar control social sobre los procesos de contratación.</p>														
<p>Verificar documentos que evidencien la participación de personas o veedurías ciudadanas en el control social sobre planes, proyectos, de Contratación de la Entidad.</p>	<p>La Oficina de Control Interno para el periodo auditado no evidencia participación o intervención de personas o veedurías ciudadanas para el control de la gestión pública sobre los procesos de contratación de la Entidad.</p> <p>Durante esta vigencia se contó con la presencia de la veeduría ciudadana en el Proceso: JBB LP001 de 2017.</p> <p>El JBB se comunica permanentemente con la ciudadanía a través de diferentes medios. La página web de la Entidad es uno de los canales de comunicación más utilizados para la participación ciudadana.</p> <p>En el link “<b>transparencia y acceso a la información pública</b>” dice: los ciudadanos pueden conocer y hacer seguimiento a las actividades desarrolladas por la Entidad. Link: participación <a href="http://jbb.gov.co/index.php/participacion/mecanismos-de-participacion-ciudadana">http://jbb.gov.co/index.php/participacion/mecanismos-de-participacion-ciudadana</a>.</p>														

Nota: Verificando la información en el Sistema SECOP se evidencia que la Entidad cumple con lo preceptuado en el artículo 66 de las ley 80 de 1993 artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 del 2015 relacionado con la invitación a las veedurías ciudadanas.

CONVOCATORIA A VEEDURÍAS CIUDADANAS: Proceso JBB-SA-SI-001-2017 cuyo objeto es: “Proveer los equipos y suministros requeridos para la impresión digital de documentos y cartografía generada para los análisis de los efectos del cambio climático sobre las coberturas vegetales en el Distrito Capital”

Detalle del Proceso Número: JBB-SA-SI-001-2017	BOGOTÁ D.C. - REGISTRADO
<p>Información General del Proceso</p> <p>Tipo de Proceso: Cuarenta</p> <p>Centro de Proceso: Centralizado</p> <p>Región de Colaboración: Bogotá - Gestión de Servicios</p> <p>Plan: Plan de Gestión de Servicios</p> <p>Objetivo: 40. (Gestión de Personal, Incentivos, Desarrollo, Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo)</p> <p>Financiamiento: 40. (Gestión de Personal, Incentivos, Desarrollo, Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo)</p> <p>Objeto: 40. (Gestión de Personal, Incentivos, Desarrollo, Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo)</p> <p>Detalle de Contratos Objeto a Contratar: 40. (Gestión de Personal, Incentivos, Desarrollo, Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo)</p> <p>Cuenta Corriente: 00000000000000000000</p> <p>Cuenta Corriente: 00000000000000000000</p> <p>Modalidad de Selección: 40. (Gestión de Personal, Incentivos, Desarrollo, Mejoramiento de las Condiciones de Trabajo)</p>	<p style="text-align: center;">   <b>JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ</b>        PLIEGOS DE CONDICIONES DEFINITIVO        SUBASTA INVERSA PRESENCIAL JBB-SA-SI-001-2017     </p> <p style="text-align: center;"><b>1. INVITACIÓN A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS</b></p> <p>En cumplimiento del artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015, el Jardín Botánico José Celestino Mutis, CONVOCA a las Veedurías Ciudadanas reglamentadas mediante la Ley 850 de 2003, establecidas de conformidad con la Ley, para que participen dentro del presente proceso, efectúen el control social y, en general, desarrollen su actividad durante las diferentes etapas del presente proceso.</p> <p><b>1.4. DE LA VEEDURÍA DISTRITAL</b></p> <p>El presente proceso se encuentra sometido al control preventivo de la VEEDURÍA DISTRITAL, de acuerdo con las competencias que le son asignadas por el Decreto Ley 1421 de 1993 y conforme al Programa Transparencia, Probidad y Lucha contra la Corrupción que lidera.</p>

\*Fuente SECOP II Consulta de Procesos

2. *Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.*

Descripción	Evidencia
<p style="text-align: center;"><b>Conformidades</b></p>	<p>En cuanto a los resultados de la gestión de la Entidad se puede verificar que en la página web se encuentra publicado el informe de gestión a corte 2016, documento en el que se consigna el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, Acuerdo 645 de 2016 del PDD de Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020.</p> <p>La Entidad cuenta con varios medios de comunicación que le permiten a la ciudadanía ejercer el control social entre los que se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<a href="http://www.jbb.gov.co">www.jbb.gov.co</a></li> <li>-<b>Punto de atención al ciudadano.</b> Ubicado en la entrada principal avenida calle 63 Nª 68-95. -<b>Línea telefónica:</b> 4377060 - <b>twitter.com/jardinbotanicob.</b> En este medio para los meses de Mayo, Junio y Julio de la auditoria el resultado aumento a 9.511 seguidores.</li> <li>-<b>facebook.com/jardín-botanico-jose-celestino-mutis</b></li> </ul> <p>Con el propósito de transmitir información asociada a las actividades propias de la Entidad, se hace además uso de otras estrategias de comunicación: folletos, afiches, avisos en las carteleras ubicadas dentro de la Entidad, se evidencia en la mayoría de los programas, la participación de los promotores sociales quienes actúan de manera personalizada con la comunidad.</p> <p>Se evidencian actividades académicas, como el club de ciencias planeado para niños y niñas organizado en tres grupos de acuerdo a la edad de los niños y cuentan con el acompañamiento permanente de un facilitador. <i>Semillas, Arbustos, Árboles y Juvenil.</i> Eventos institucionales, jornadas de adopción de árboles y actividades como el Jardín de Noche que se cumple el último viernes de cada mes.</p> <p>En el link participación ciudadana se verifica que la Entidad ajustó el</p>

	<p>procedimiento de Participación Ciudadana el 30.06.2017, el cual introduce la definición de Comisión Ambiental Local, partes interesadas y viabilidad.</p> <p>La Subdirección Técnica Operativa, como estrategia para la participación ciudadana en los proyectos, cuenta con las siguiente iniciativas: 1. Adopta un árbol, 2. Planta un árbol. 3. Talleres y capacitaciones de agricultura urbana. En estas iniciativas se desarrollan acciones directas de acercamiento y participación activa de la comunidad.</p>
--	--

**Observación 4. No se evidencia el Plan de Participación Ciudadana, tampoco su socialización.**

3. *Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite.*

Descripción	Evidencias
	Se observa que la Entidad durante el periodo de la Auditoría no realizó Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas.
<b>Conformidades</b>	Se verifica la publicación de la Entidad del Plan de Acción Institucional de la vigencia actual, a partir del cual la ciudadanía identifica, se entera y hace seguimiento a los retos programados y a los proyectos asociados del <i>Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos</i> . Se observa que se han llevado a cabo el seguimiento a este Plan de Acción en los meses de Marzo y Junio de 2017.
<b>Recomendaciones</b>	Programar la Rendición de Cuentas o Audiencias Públicas como lo ordena la ley 1474 del 2011 en su artículo 78 Estatuto Anticorrupción y la ley 1757 del 2014 artículo 51 de Participación Ciudadana. <i>“Cumpliendo con el manual único de rendición de cuentas que las entidades de la Administración Pública nacional y territorialmente deberá elaborar una estrategia de rendición de cuentas que incluirá instrumentos y mecanismos de rendición los lineamientos de gobierno en línea los contenidos, la realización de una audiencia pública y otras formas permanentes para el control social de conformidad con los lineamientos del manual único de rendición de cuentas”.</i>

**Observación 5. No se ha realizado la rendición de cuentas.**

4. *Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad.*

Descripción	Evidencias
<p><b>Verificar acciones de promoción de la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones y el apoyo al funcionamiento de las mismas por parte de la Entidad.</b></p>	Se evidencio la conformación de estas, con la participación activa de las Juntas de Acción Comunal, Organizaciones Sociales, Colectivos Ambientales e Instituciones Educativas para estimular la conformación de redes, asociaciones, asociaciones de veedurías ciudadanas y otras organizaciones y el apoyo al funcionamiento de las mismas por parte de la Entidad en el desarrollo de los diferentes proyectos que están liderados desde las subdirecciones, entre otros.



<b>Conformidades</b>	<p>Semilleros de Investigación. Se adelantan procesos de educación ambiental a través de la investigación y la investigación comunitaria en el marco del reconocimiento territorial para comprender el ordenamiento alrededor del agua, fortalecer la gobernanza ambiental.</p> <p>Articulación de procesos territoriales: Esta línea tiene como objetivo identificar, acompañar y promover procesos de gestión y educación ambiental comunitaria desde la Subdirección Educativa y Cultural en las localidades de Bogotá, mediante el fortalecimiento de herramientas de gestión, competencias ciudadanas y construcción e intercambio de saberes que promuevan la adopción del conocimiento en las cuencas del distrito Capital.</p> <p>Los procedimientos de la subdirección técnica operativa no poseen dentro de la estructuración de sus actividades, el ejercicio de promoción en la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones. No obstante, como estrategia de promoción la participación ciudadana cuenta con el programa “adopta un árbol” y con asistencia técnica en huertas de “Agricultura Urbana”.</p>
----------------------	--

**5. Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión.**

Descripción	Evidencias
<p>Verificar la existencia de registros en medios físicos y/o electrónicos y su administración.</p>	<p>Se evidenció que para el desarrollo de las actividades en la que se cuenta con la participación de la ciudadanía, se conservan archivos con: entrevistas, encuestas, registros fotográficos, videos, listados de asistencia, lo que constituye una fuente primaria de información, así mismo se constató que estos registros reposan en la Subdirección Educativa y Cultural y en la Subdirección Técnica y Operativa.</p> <p>Se verificó la priorización de acciones identificadas en los eventos de participación ciudadana en la gestión y el control social para el mejoramiento institucional.</p> <p>Las evidencias de priorización se pueden identificar de manera importante en actividades que tienen un impacto significativo en la comunidad, en las que el ciudadano se involucra activamente, entre estas tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semilleros de Investigación</li> <li>• Articulación de procesos territoriales</li> <li>• Educación no formal</li> <li>• Jornadas de plantación y adopción de árboles y plantas</li> <li>• Manejo de arbolado urbano</li> </ul> <p>Se constató a través de registros fotográficos la vinculación a los espacios públicos y de participación de algunos servidores de la Entidad en la jornada: “para devolverle la vida al ecosistema en Cantarrana” y por la restauración ecológica del Parque Cantarrana, la realización el 15 de Julio, la plantación de 266 individuos, correspondientes a 15 especies nativas.</p> <p>En este sentido, teniendo en cuenta el impacto que causa esta clase de actividades, se cuenta de manera prioritaria con la intervención del componente social. En estos espacios de socialización y participación se busca informar ampliamente a la comunidad de la incidencia e intervención y sus beneficios así como generar corresponsabilidad.</p> <p>Otra de las actividades realizadas con participación de la comunidad fue el Taller de entomología urbana al servicio de la ciudad. El JBB, con la</p>

	ayuda de expertos internacionales, realizó un taller sobre entomología con 20 estudiantes de las Universidades Distrital, Militar y Jorge Tadeo Lozano. El evento, que contó con la participación de Celina Llanderal, especialista en Fisiología de Insectos del Colegio de Postgraduados, trató sobre las alternativas para proteger el medio ambiente.
--	---

6. *Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad.*

Descripción	Evidencias
Verificar evidencias de la entrega de información oportuna y de fácil comprensión durante los ejercicios de Rendición de Cuentas	Dentro del periodo auditado, no se realizó actividad para el desarrollo de este numeral. Esta actividad está programada para el tercer trimestre de este año.

### LIMITANTES PRESENTADOS DURANTE LA AUDITORÍA

Durante el desarrollo de esta auditoría no se presentaron limitaciones.

### OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se encuentran detalladas dentro del informe.

**Elaborado Por:**

**Revisado y Aprobado por:**

  
**NELLY DÍAZ GUERRERO**  
 Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno

  
**AIDEE SANCHEZ CORREDOR**  
 Jefe Oficina de Control Interno