



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE  
Jardín Botánico José Celestino Mutis

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL ART. 76 DE LA LEY 1474 DE  
2011 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS- PQRS**

**PERIODO EVALUADO - SEGUNDO SEMESTRE DE 2017**

**ELABORADO POR**

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

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
Enero de 2018





## PRESENTACIÓN

El presente informe está inscrito en el Programa Anual de Auditorias aprobado en el Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión- SIG y de control Interno C.I. del Jardín Botánico José Celestino Mutis, para la vigencia 2017 y permite la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la ley 1474 de 2011 en su artículo 76 por medio del 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"*.

La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación habilitados por el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis durante el segundo semestre del año 2017.

## OBJETIVO.

Verificar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 con relación a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, a corte de 31 de diciembre de 2017.

## METODOLOGÍA

Para la elaboración del presente informe, se aplicaron las siguientes técnicas:

- a) TÉCNICA DE VERIFICACIÓN OCULAR, mediante observación, revisión y comparación.
- b) TÉCNICA DE VERIFICACIÓN DOCUMENTAL mediante revisión de documentación e información relacionada con el objeto del presente informe, la cual fue suministrada por la Secretaría General y de Control Disciplinario de la entidad a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, consulta de información realizada en: aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS y la página web de la Entidad.
- c) TÉCNICAS DE VERIFICACIÓN FÍSICA, mediante inspección en el punto de atención al ciudadano.

## INSUMOS

Los insumos tenidos en cuenta para el desarrollo de este informe, corresponden a documentos, registros y/o evidencias asociados al tema de Atención al ciudadano,



Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias presentadas por los ciudadanos, dentro de los cuales se encuentra el registro generado por el PQRS para el periodo 1° de Julio al 31 de diciembre de 2017 información de la página web relacionada con servicio al ciudadano.

Para la elaboración del presente informe de seguimiento, se tuvo como fundamento la siguiente normatividad:

#### **NORMATIVIDAD:**

- **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.
- **DECRETO 2641 DE 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **LEY 1712 DE 2014.** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **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.
- **MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JCM:** Específicamente el Procedimiento “Atención a requerimientos” PE.02.04.01, versión 15, de fecha 29/04/2016.

#### **DESARROLLO DEL INFORME**

La Ley 87 de 1993 y la ley 1474 de 2011 otorga funciones y competencias en materia de Quejas Sugerencias y Reclamos y en su artículo 76 dice: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como*

sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

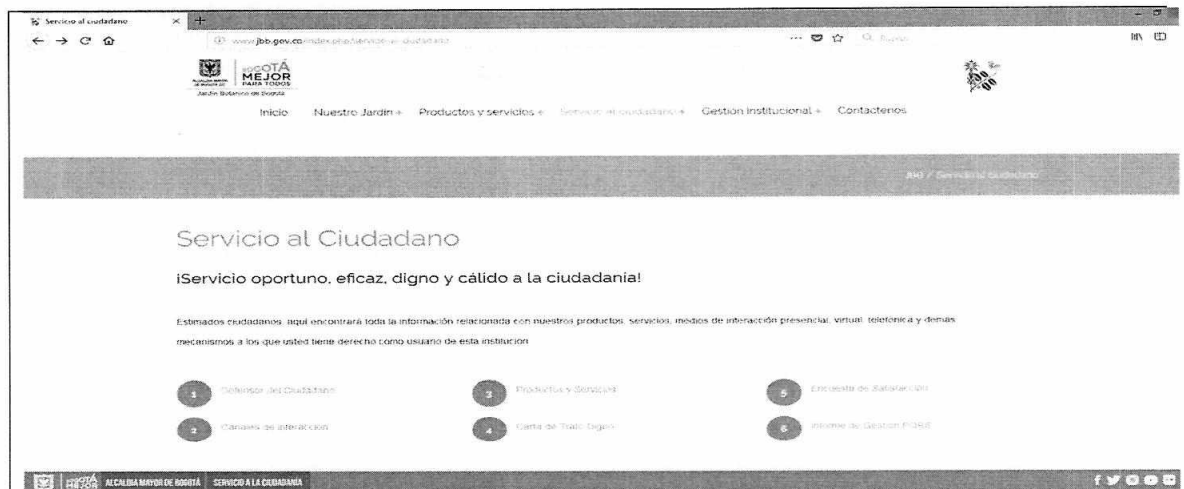
Conforme a lo anterior, se evidencian los siguientes resultados:

1. Se verifica que en la entidad existe una dependencia encargada de recibir tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que están relacionadas con el cumplimiento de la misión de la entidad. Esta dependencia de Atención al Ciudadano, está ubicada en la entrada principal de la Entidad- Avenida Calle 63 No. 68-95.



Fuente: Elaboración propia

2. Se verifica el funcionamiento de la página Web del Jardín Botánico para el fácil acceso de los ciudadanos.



Fuente: Página Web del JBB.

El Jardín Botánico José Celestino Mutis en su página WEB, se encuentran las siguientes pestañas: 1. Inicio, 2. Nuestro Jardín, 3. Productos y Servicios, 4. Servicio al Ciudadano, 5. Gestión Institucional, 6. Contáctenos.

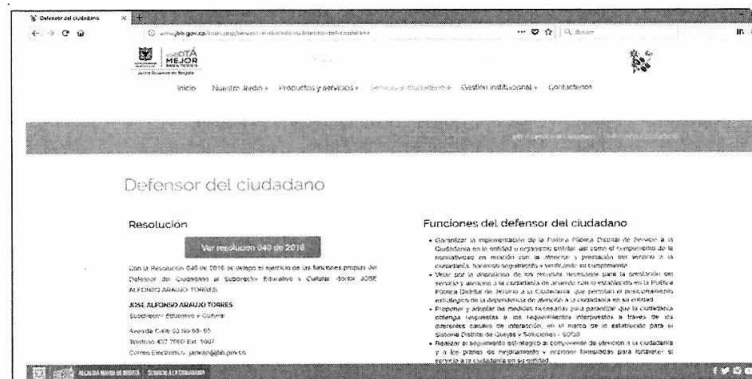
En el Link 4., denominado **Servicio al Ciudadano**, se pueden identificar y acceder a los siguientes enlaces:

**a. Defensor del ciudadano:**

<http://www.jbb.gov.colindex.phpiservicio-al-ciudadanoidefensor-del-ciudadano>.

En este link., la ciudadanía encuentra información pertinente para acudir al Defensor del Ciudadano. En el Jardín Botánico de Bogotá A través de la Resolución 040 de 2016 la directora del Jardín Botánico de Bogotá 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, en este momento, encargada de la subdirección, doctora Tania Elena Rodríguez Angarita, quien oficia como defensora del ciudadano con las siguientes funciones:

- Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía.
- Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención al ciudadano.
- Proponer y adoptar para que la ciudadanía obtenga respuesta en el marco establecido en el SDQS.
- Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención al ciudadano.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad.





**b. Canales de Interacción:**

<http://www.jbb.gov.co/index.php/component/content/article?id=132> - En este link los ciudadanos encuentran los canales dispuestos por la entidad para su atención. En cada uno se detalla: ubicación, horario de atención y descripción de la actividad.

**CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA CIUDADANIA Y EL JBB.**

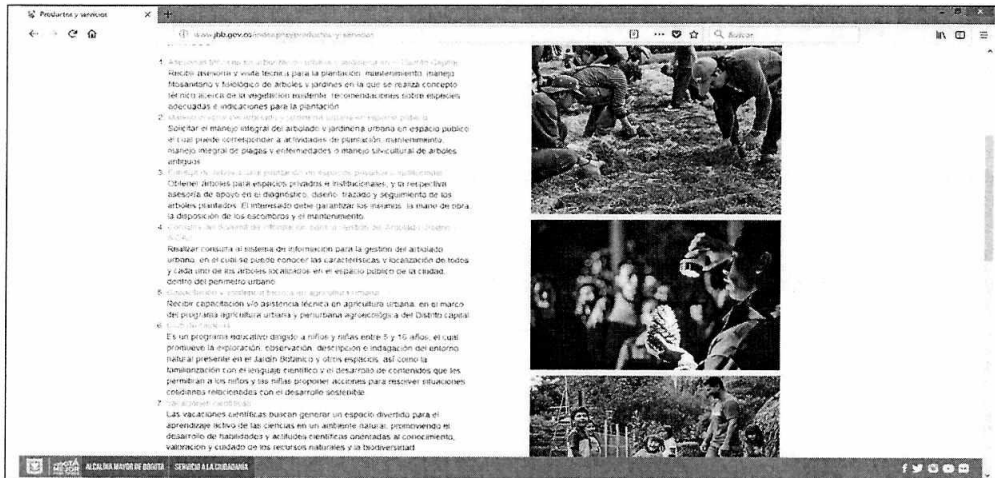
Canal	Ubicación	Horario	Descripción de la actividad
Presencial	Av. Calle 63 N° 68-95 Oficina Atención al Ciudadano	De 8 a.m. a 5.p.m.	Información, orientación, recepción de peticiones.
Presencial	Subdirección Educativa y Cultural Teléfono: 4377060 Ext 1007	De 8 a.m. a 5.p.m.	Vela porque la ciudadanía obtenga respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y presentación de sus servicios.
Presencial	Av. Calle 63 N° 68-95 Radicación correspondencia	De 7:30 a.m. a 5:00.p.m.	Recepción de comunicaciones escritas.
Teléfono	Atención Quejas y Reclamos 4377060 Extensión 1012	De 8 a.m. a 5:00.p.m.	Se brinda información sobre la entidad. Recepción de peticiones,
Teléfono	Conmutador 4377060	De 8 a.m. a 5.p.m.	Recepción de peticiones,
Web	www.jbb.gov.co Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Formulario electrónico	Permanente.	Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general y particular, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
Web	Correo institucional Contactenos@jbb.gov.co	Permanente	Medio para presentar denuncias por corrupción, peticiones de interés general y particular, solicitud de información, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
Buzón	Av. Calle 63 N° 68-95 Adultos -niños	De 8 a.m. a 5.p.m.	Medio para presentar sugerencias, Quejas, reclamos, felicitaciones, por la atención, el producto o servicio recibido.

Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano 2018

**c. Productos y Servicios** se especifican los trámites que se pueden realizar en línea y direcciona al usuario de manera automática con la página web.

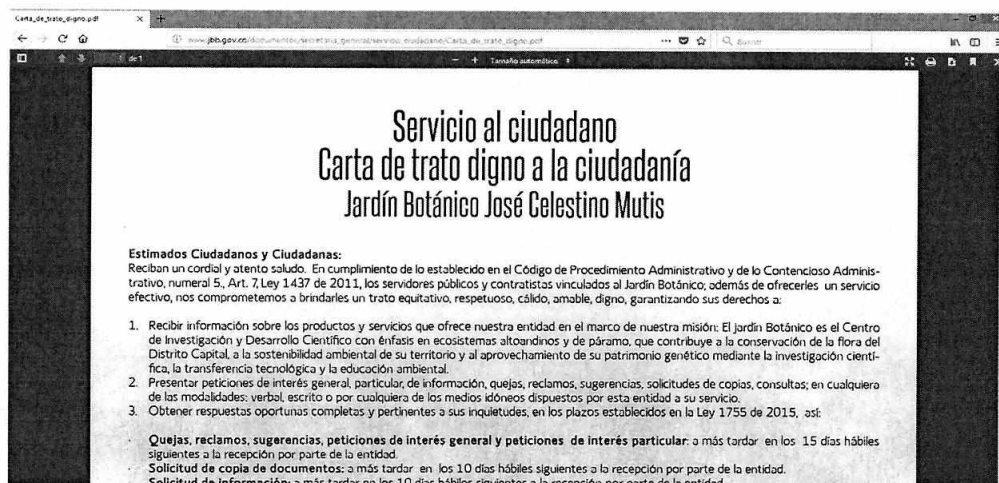


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE  
Jardín Botánico José Celestino Mutis



**c. Carta del Trato Digno.**

En este espacio se encuentra información para la ciudadanía relacionada al compromiso adquirido por los servidores públicos y contratistas vinculados al Jardín Botánico de Bogotá, referente al trato integral de la entidad hacia la ciudadanía, el cual debe ser equitativo, respetuoso, cálido, amable y digno. De la misma forma se dan conocer los deberes de los ciudadanos de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la ley 1437 del 2011.



Av. calle 63 No. 68-95  
Tel. 4377060  
www.jbb.gov.co  
Info Línea 195



Jardín Botánico de Bogotá  
José Celestino Mutis

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

#### e. Encuesta de satisfacción:

<http://www.jbb.gov.co/jardin/index.php/encuestadesatisfaccion>:

A través de este medio se dispone un espacio donde la ciudadanía puede pronunciarse frente a las peticiones realizadas, la oportunidad y pertinencia de la respuesta brindada por la entidad y en general, de aspectos que permiten que se tengan conocimiento de la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados por el JBB, para buscar el mejoramiento de la entidad.



#### f. Informe de Gestión PQRS.

Esta sección le permite al ciudadano visualizar el informe de gestión de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información), atendidos por el Jardín Botánico de Bogotá, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Informe estadístico mensual, trimestral y el consolidado mensual de solicitudes de acceso a la información pública.

En el link de informes trimestrales se encuentran los informes generales de gestión de la Oficina de Servicio al Ciudadano: en este informe se realiza el análisis y la descripción de las peticiones recibidas durante los meses teniendo en cuenta el tipo de petición, el canal de ingreso y el estado de trámite.

Se verifica que el Jardín Botánico cuenta con un espacio en la página web dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 del Estatuto Anticorrupción, link servicio al ciudadano donde los ciudadanos pueden aplicar al enlace Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a fin de presentar quejas y denuncias de los actos de corrupción que conozca. Así mismo en la Oficina de Atención al Ciudadano se encuentra dispuesta la información para que los usuarios acudan a denunciar actos de corrupción.



Teniendo en cuenta la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la entrada principal de la Entidad- Avenida Calle 63 No. 68-95, y los canales de comunicación, se encontró que de acuerdo con la cantidad de registros ingresados al SDQS para el periodo de Julio a Diciembre de 2017 se registraron un total de 1.911 requerimientos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad como se aprecia en la tabla.

**CANALES DE ATENCIÓN PQRS  
II SEMESTRE 2017**

Canal	Cantidad	Porcentaje
Buzón	146	7.6 %
E-mail	855	44.7%
Escrito	186	9.7%
Presencial	124	6.5%
Redes sociales	6	0.3%
Teléfono	348	18.2%
Web	246	12.9%
Total	1911	100%

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano



la Oficina de Atención al Ciudadano 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.

Una vez presentada la solicitud por el ciudadano, la Oficina de Atención al Ciudadano envía los requerimientos a las diferentes dependencias del Jardín Botánico para su trámite y posterior respuesta.

Se evidencia que en el Sistema Integrado de Gestión, Manual de Procesos y Procedimientos del Jardín Botánico de Bogotá, específicamente está el procedimiento "Atención a requerimientos" PE.02.04.01, versión 15 del 24 de abril de 2016. Se cumple de conformidad con los lineamientos Distritales.

En el segundo semestre de la vigencia 2017 se recibieron 1.911 requerimientos los cuales fueron registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la siguiente manera:

### REQUERIMIENTOS RECIBIDOS MES A MES - II SEMESTRE 2017

Dependencia Usuario	Mes VII	Mes VIII	Mes IX	Mes X	Mes XI	Mes XII	Total Dependencias	PQRS Atendidas en términos	PQRS Atendidas fuera de términos
Administración Educativa	0	12	19	3	2	0	36	36	0
Arbolado Joven	106	19	87	102	75	43	432	429	3
Agenda Cultural	16	25	21	7	9	13	91	90	1
Espacios – Visitas Guiadas	34	26	29	26	9	8	132	132	0
Defensor Del Ciudadano	3	0	1	1	0	2	7	7	0
Dirección	2	0	1	1	3	7	14	14	0
Interpretación	0	10	13	16	6	6	51	44	7
Jardinería	17	27	18	21	12	9	104	103	1
Manejo Silvicultural	64	52	54	58	30	34	292	290	2
Oficina Asesora de Planeación	2	2	0	0	1	1	6	6	0
Oficina Asesora Jurídica	2	0	3	4	1	0	10	10	0
Oficina Arborización Urbana	9	77	28	12	2	3	131	131	0
Oficina Atención Al Ciudadano	52	55	47	43	48	31	276	276	0
Secretaría General y control disciplinario	9	17	15	21	12	7	81	52	29
Sistemas	1	0	2	2	0	0	5	5	0
Subdirección Científica	8	7	9	8	4	8	44	44	0
Subdirección Educativa y Cultural	37	11	9	8	6	4	75	75	0
Subdirección Técnica y Operativa	28	17	13	26	26	14	124	115	9
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>390</b>	<b>357</b>	<b>369</b>	<b>359</b>	<b>246</b>	<b>190</b>	<b>1911</b>	<b>1859</b>	<b>52</b>

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

La dependencia con mayor número de requerimientos atendidos a través de SDQS en el periodo evaluado, fue la Subdirección Técnica Operativa con un total de 1083 requerimientos, distribuidos de la siguiente manera.

### SUBDIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA

Oficina de Arborización	Cantidad	%
Arbolado joven	432	39.8%
Jardinería	104	9.6%
Manejo silvicultural	292	28.2%
Oficina de arborización urbana	131	12.0%
Subdirección técnica	124	11.4%
<b>Total</b>	<b>1083</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

### REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA ATENDIDOS DENTRO Y FUERA DE TERMINOS

Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2017 el Jardín Botánico de Bogotá recibió un total de 1.911 requerimientos de los cuales se atendió en términos 1859 equivalentes al 97.28% y fuera de términos 52 requerimientos equivalentes al 2.72%.

### REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGÍA

TIPOLOGIAS	Cantidad	Porcentaje	Atendidas en términos	Atendidas fuera de términos
Consultas	76	3,97%	76	0
Denuncias por actos de corrupción	5	0,26%	5	0
Derechos de petición de interés general	744	38.93%	741	3
Derechos de petición de interés particular	270	14.10%	267	3
Felicitaciones	27	1.40%	26	1
Quejas	40	2.00%	32	8
Reclamos	133	7.00%	122	11
Solicitud de copia	2	0.10%	2	0
Solicitud de acceso a la información	501	26.20%	482	19
Sugerencias	113	6.00%	106	7
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1911</b>	<b>100%</b>	<b>1859</b>	<b>52</b>

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano



En el periodo evaluado la entidad atendió a destiempo en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 3 derechos de petición de interés general, 3 derechos de petición de interés particular, 1 felicitación, 8 quejas, 11 reclamos, 19 solicitudes de acceso a la información y 7 sugerencias.

### REQUERIMIENTOS TRASLADOS POR COMPETENCIA DURANTE EL II SEMESTRE DE 2017

Entidad	Cantidad	%
Secretaria de Ambiente	166	58.65%
Unidad de Servicios Públicos UAESP	90	31.80%
CODENSA	16	5.65%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado	3	1.06%
Instituto de Recreación y Deporte. IDRD	1	0.35%
Secretaría de Gobierno	4	1.41%
Secretaría General	1	0.35%
Secretaría de Habitad	1	0.35%
Instituto Distrital de Cultura y Turismo	1	0.35%
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano.

Estos requerimientos fueron enviados a las diferentes entidades una vez identificada la competencia.

En este segundo semestre la Secretaría Distrital de Ambiente recibió por traslado 166 requerimientos equivalentes al 58.65% y corresponde a solicitudes de valoración forestal.

En el segundo lugar está la Unidad administrativa Especial de Servicios Públicos con 90 peticiones equivalente al 31.80% corresponde a solicitudes de mantenimiento de los árboles antiguos ubicados en el espacio público.

Es importante aclarar que la mayoría de requerimientos presentados por los ciudadanos como queja, por el asunto de petición corresponde a otra tipología.



## CAUSAS DE QUEJAS DURANTE EL II SEMESTRE DE 2017

Quejas por subtemas	Cantidad
Asesoría en diseño paisajístico de arborización y Jardinería.	1
Atención servicio a la ciudadanía	5
Administración de Talento Humano	2
Coberturas urbanas (árboles en vías y parques urbanos, jardines verticales y tradicionales.	5
Educación ambiental y participación	4
Infraestructura e instalaciones	1
Manejo integral de arbolado joven urbano en el espacio público	1
Manejo integral de arbolado antiguo urbano en el espacio público	1
Recorridos guiados y eco-talleres	1
Servicio de taquilla	3
Temas administrativos y financieros	8
Traslado por no competencia	6
Programa adopta un árbol	1
Temas de contratación: personal/ recursos físicos	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano.

El subtema con el mayor número de inconformidades fue actividades administrativas y financieras con 8 requerimientos que equivale al 20%, seguida de (5) inconformidades en coberturas urbanas que equivalen a 12.5% y (5) en atención a la ciudadanía equivalente al 12.5%.





## CAUSAS DE RECLAMOS II SEMESTRE DE 2017

Reclamos por subtemas	Cantidad
Administración de talento Humano	1
Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento	25
Asesorías técnicas en jardinería en el Distrito Capital (privados)	1
Atención y servicio a la ciudadanía	2
Club de ciencias	4
Coberturas urbanas (árboles en vía y en parques urbanos, jardines verticales y tradicionales)	10
Diversidad y conservación de la vegetación	1
Educación ambiental y participación	7
Infraestructura e instalaciones	3
Manejo integral de jardinería urbana en el espacio público	3
Manejo integral de arbolado antiguo urbano en el espacio público	20
Manejo integral de arbolado joven urbano en espacio público	2
Mantenimiento de colecciones vivas del Jardín Botánico	4
Página web y sistemas de información	7
Señalética de colecciones vivas del Jardín Botánico	8
Servicio de taquilla	1
Temas administrativos y financieros	13
Temas de contratación, personal / recursos físicos.	1
Traslado por no competencia	17
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

En el segundo semestre el Jardín Botánico de Bogotá atendió 133 reclamos. El subtema con mayor número de inconformidades fue: Afectaciones por plantación, tala, poda, bloqueo y mantenimiento, con 25 reclamos que equivalen al 18.79% seguido de Manejo integral de arbolado antiguo urbano en el espacio público con 20 reclamos que equivalen al 15,0% seguido de 13 reclamos administrativos y financieros que equivalen al 9.7% y 10 reclamos de Coberturas urbanas (árboles en vía y en parques urbanos, jardines verticales y tradicionales) que corresponden al 7.5%.



## CAUSAS DE SUGERENCIAS - II SEMESTRE DE 2017

Sugerencia por subtema	Cantidad
Atención y servicio a la ciudadanía	3
Diversidad y conservación de la vegetación	1
Educación ambiental y participación	15
Infraestructura e instalaciones	16
Mantenimiento de colecciones vivas del Jardín Botánico	10
Página web y sistemas de información	3
Recorridos guiados y eco-talleres	6
Señalética de colecciones vivas del Jardín Botánico	32
Temas administrativos y financieros	18
Traslado por no competencia	1
Aprovechamiento de espacios físicos del Jardín Botánico	1
Coberturas urbanas (árboles en vía y en parques urbanos, jardines verticales y tradicionales)	1
Información interna y externa de la gestión	2
Manejo integral de arbolado antiguo urbano en el espacio público	1
Manejo integral de arbolado joven urbano en espacio público	1
Políticas de la entidad	1
Programa adopta un árbol	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>113</b>

Fuente: Oficina de Servicio al Ciudadano

En el segundo semestre de la vigencia 2017 el Jardín Botánico gestionó 113 sugerencias que equivalen al 5.9% del total de PQRS.

El subtema más representativo con 32 sugerencias que equivalen al 28,3 % fue: Señalética de colecciones vivas del Jardín Botánico. Seguida de Temas administrativos y financieros con 18 sugerencias equivalentes al 15.9%, luego se encuentra Infraestructura e instalaciones con un 16 sugerencias que equivalen al 14.1 %, seguida de Educación ambiental y participación con 15 sugerencias que equivalen al 13.2 %.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2017 se realizaron 403 encuestas de satisfacción ciudadana donde se evidencia la buena percepción que tiene la ciudadanía del Jardín Botánico.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Al verificar el funcionamiento de la página Web del Jardín Botánico se concluye que: si bien es cierto acceder a la página web del JBB es fácil para la ciudadanía, se recomienda atender lo siguiente:
- Se observa que a la fecha, enero de 2108 el funcionario responsable de la Subdirección Educativa ha cambiado. Se recomienda actualizar el nombre del defensor del ciudadano, conforme los nombramientos emitidos por la Directora del Jardín Botánico.
- Se recomienda ubicar la “Carta de Trato Digno” en un lugar visible y difundir su ubicación, preferiblemente a la entrada de las instalaciones del Jardín Botánico y en cada una de las dependencias del mismo.
- Es urgente habilitar la encuesta de satisfacción. Con fecha 18 de enero de 2018 la encuesta de satisfacción atención al ciudadano no estaba funcionando, ni por el link ni por el despliegue de la pestaña de servicio al ciudadano.

Con respecto a los requerimientos:

- Aunque se han mejorado los tiempos de respuesta, es importante mejorar la oportunidad por parte de la Secretaría General, donde se registran los mayores tiempos para responder en forma oportuna.
- El 97.27% de los requerimientos solicitados a la Entidad a través de los diferentes canales dispuestos para tal fin, fueron atendidos de manera oportuna, es decir dentro de los términos que ordena la ley.
- Atendiendo al traslado por competencia la Subdirección Técnica y Operativa es la dependencia con mayor demanda de requerimientos (124) de los cuales se dio respuesta oportuna a (115) es decir a un 92.7% %, dentro de los términos exigidos por la ley.
- Se destaca entre otras a la Subdirección Educativa y Cultural quienes dieron respuesta oportuna a los requerimientos de su competencia en un 100%.
- Los derechos de petición de interés general fueron los requerimientos más numerosos respondidos dentro de los términos.



- De otra parte, se recomienda a la Dirección Jurídica en Compañía de la Oficina de Atención al Ciudadano realizar jornadas de capacitación y sensibilización respecto de la normatividad vigente en materia de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, así como de las implicaciones disciplinarias por posible afectación o vulneración del Derecho de Petición consagrado en la Constitución y sus diversas reglamentaciones.
- Se recomienda tratar en Comité Directivo lo relacionado con la asignación de presupuesto y el inicio de las acciones necesarias para la implementación de una interfaz entre el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDPQS y el Sistema de radicación CORDIS de la Entidad, con lo cual se facilitan los procesos de trazabilidad y reducción de carga laboral al tener que radicar una sola vez cualquier radicación.
- Es necesario establecer en página web, ilustraciones o comunicaciones precisas que permitan orientar al ciudadano respecto de las competencias de cada entidad del sector ambiente distrital, con el fin de evitar con el alto número de radicados con destino y competencia de la Secretaria Distrital de Ambiente – SDA y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos- UAESP, entre otras, lo cual reduciría la carga laboral del personal de Servicio al Ciudadano evitando así actividades de traslado por competencias a otra entidad y respuesta al ciudadano informando tal situación.
- Por parte de la Oficina de Control Interno se procederá a requerir a cada una de las áreas o dependencias para que se informe la situación presentada en los derechos de petición con respuestas fuera de términos y se ajusten los puntos de control al interior de cada una de las mismas para evitar el riesgo jurídico que esta situación le puede ocurrir.

Cordialmente;

  
**ÓSCAR JAVIER HERNÁNDEZ SERRANO**  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboro y consolido: Nelly Díaz Guerrero - Profesional de Apoyo Oficina de Control Interno -- JBB

