



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

**INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 AL 31 DE ENERO DE 2012**

**SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE
SUBSECRETARIA GENERAL Y DE CONTROL DISCIPLINARIO
QUEJAS Y RECLAMOS**

FEBRERO DE 2012

Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia



ISO 9001: 2008
ISO 14001: 2004
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification

NP-CO20259 / NP-CO20258 / NP-GR022



**BOGOTÁ
HUMANANA**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

1. GENERALIDADES

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo de correspondencia de la entidad (FOREST), el aplicativo sistema distrital de quejas y soluciones SDQS y la base de datos en Excel, esta última es llevada por el área de quejas y soluciones. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 al 31 de Enero de 2012 y recopila el proceso de las quejas que son recibidas por los diferentes medios de comunicación de acceso a la entidad, los cuales son: telefónico, vía WEB, correo institucional, ventanilla y SDQS. Esta información es clasificada y asignada a las diferentes dependencias desde la Oficina de Quejas y Reclamos a través de los canales de recepción ya mencionados. Aquéllos radicados que no son competencia de esta institución son remitidos a las respectivas entidades públicas y/o privadas para su respectivo trámite por medio de traslados.

Es importante aclarar que no es posible determinar si la respuesta es definitiva o parcial ni la calidad de la misma, debido a que en el sistema de correspondencia de la Entidad únicamente asocia un radicado EE (externa enviada), IE (interna enviada), o finalizado con un comentario del radicado ER (externa recibida) que es la queja. Así mismo no se considera respuesta un memorando, ni concepto técnico, ni asignación a un servidor, por lo tanto la queja quedará registrada en la base de datos como queja sin respuesta.

Por lo anterior solicitamos informarnos los EE con los cuales se cerraron los requerimientos que aparecen como finalizados en el aplicativo de correspondencia de la Entidad.





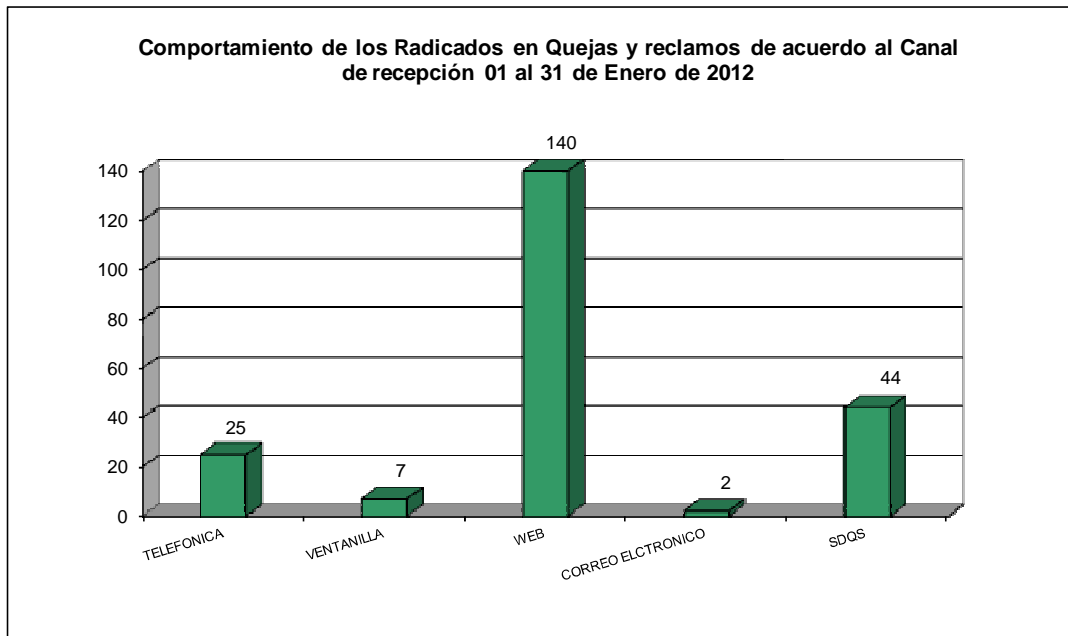
2. ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DE ACUERDO AL CANAL DE COMUNICACIÓN, TIPO DE REQUERIMIENTO y COMPETENCIA.

Durante el período comprendido entre el 01 al 31 de Enero de 2012, se recibió a través de los canales de recepción de solicitudes que administra la Oficina de Quejas y soluciones como son: TELEFÓNICA: 25 (11%), VENTANILLA: 7 (3%), WEB: 140 (64%), CORREO ELECTRÓNICO: 2 (1%), SDQS: 44 (20%), Ver tabla N° 1 y gráfica N° 1, para un total de 218 Solicitudes, cifra que aumentó en 130 radicados con respecto al mes de Enero del año 2011 y en 69 respecto al mes de Diciembre del año 2011. Las razones de dicho aumento obedecen a que la Ciudadanía ya está usando en forma masiva el canal web como medio de registro de sus solicitudes.

Tabla N° 1

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	25	11
VENTANILLA	7	3
WEB	140	64
CORREO ELECTRONICO	2	0,9
SDQS	44	20
TOTAL	218	100

Gráfica N°1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Como se puede observar en la gráfica N° 1 el mayor número de radicados recepcionados en el área de quejas y soluciones para el período comprendido entre el 01 al 31 de Enero de 2012 fue por vía WEB con 140 unidades (64%), le siguen los recibidos por canal SDQS con 44 Unidades (20%) y TELEFÓNICO con 25 unidades (11%)

Con relación a si el documento o requerimiento es competencia o no, de esta institución, se tiene que del total de los radicados para el período comprendido entre el 01 al 31 de Enero de 2012, once (11) radicados (5%) no son competencia de la SDA por lo cual se realizó el traslado a la Entidad Competente.

Teniendo en cuenta lo anterior el comportamiento de los 218 radicados de competencia de la institución fue de la siguiente manera: 175 (80.3%) corresponden a quejas ambientales, 18 (8.3%) a solicitudes ambientales; Ver tabla N° 2 y gráfica N° 2

Tabla N° 2

NOMBRE	NUMERO	%
OTROS	2	0,9
QUEJA	5	2,3
QUEJA AMBIENTAL	175	80,3
SOLICITUD AMBIENTAL	18	8,3
SOLICITUD DE INFORMACION	7	3,2
TRASLADO	11	5,0
TOTAL	218	100,0

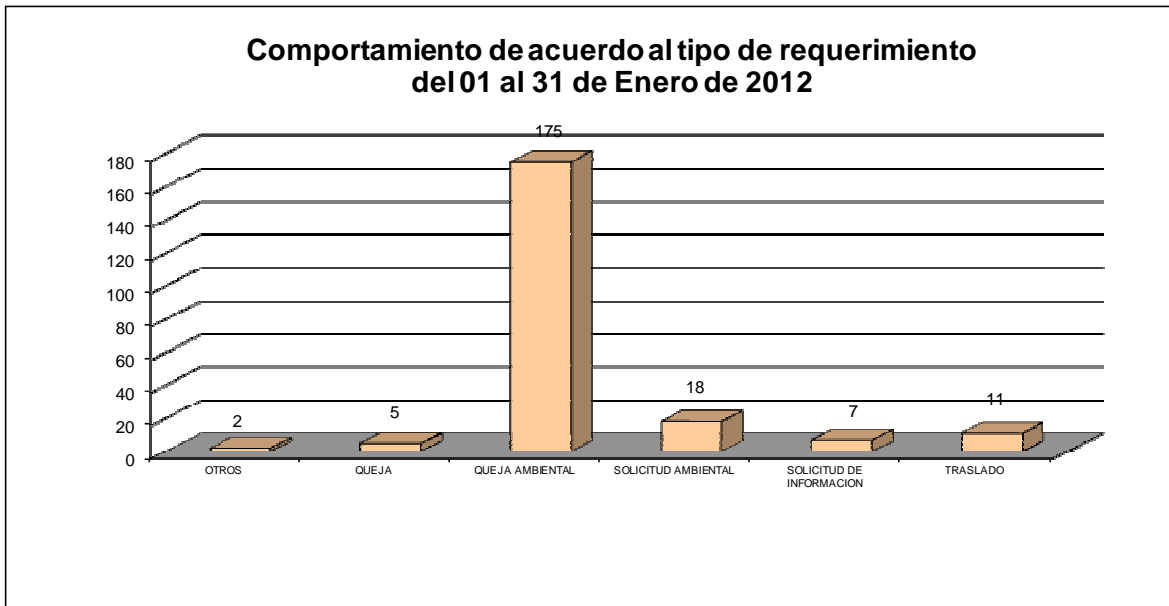




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Para este periodo, en la gráfica N° 2 se evidencia que el porcentaje de mayor participación de acuerdo al tipo de requerimiento para el mes de Enero de 2012 fue el de quejas ambientales.

Gráfica N° 2



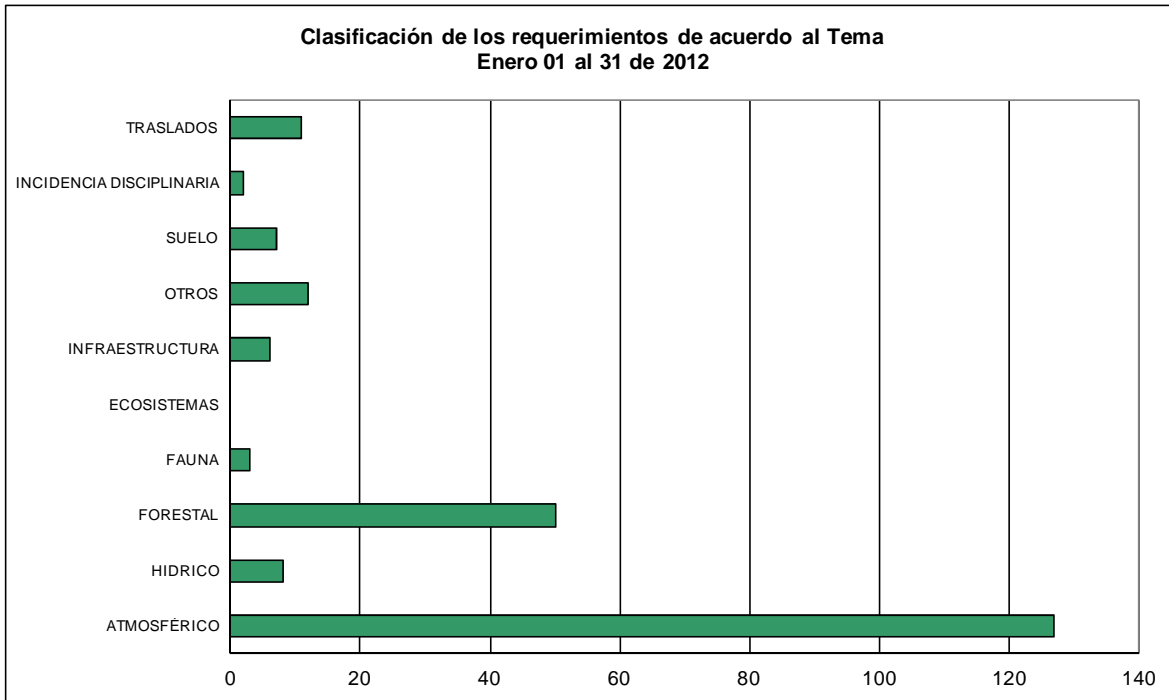
3. CLASIFICACION DE LOS REQUERIMIENTOS DE ACUERDO AL TEMA Y EL RECURSO AFECTADO Y TIPO DE AFECTACION.

De los requerimientos recibidos en el área de quejas y soluciones se tiene que el mayor número de quejas, reclamos y solicitudes va de acuerdo a lo que percibe o evidencia la población en su entorno, es así que la mayoría de los registros ambientales están referidos hacia la calidad del recurso que se afecta. De acuerdo a lo anterior y para el período comprendido entre el 01 al 31 de Enero de 2012, la afectación atmosférica dada por la contaminación auditiva, aire y visual originada por establecimientos comerciales y la industria con 127 radicados representa mayor afectación según la población seguido por el recurso forestal con 50 registros y lo relacionan principalmente con poda y valoración forestal. La gráfica N° 3 muestra claramente este comportamiento. Se tiene que otros tipos de requerimientos se encuentran seguidos por su afectación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Gráfica N° 3



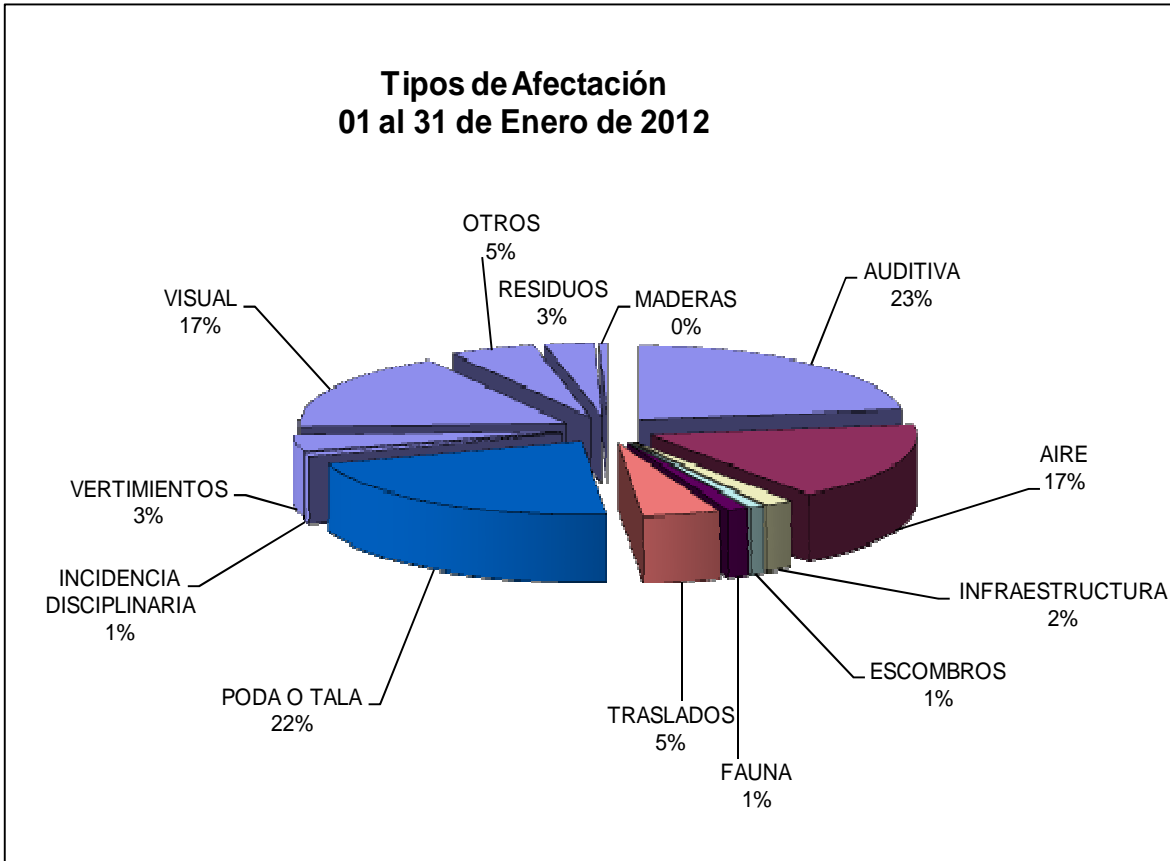
Por otra parte tenemos que de acuerdo al tipo de afectación, el mayor número de requerimientos para este mes, fue el relacionado a contaminación Auditiva con 53 radicados (23%), seguida la solicitud de Poda o Tala – Forestal con 50 radicados (22%), en tercer lugar se encuentra la Contaminación Aire y visual con 40 solicitudes cada una (17%), Ver gráfica N° 4





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Gráfica N° 4



Secretaría Distrital de Ambiente
Av. Caracas N° 54-38
PBX: 3778899 / Fax: 3778930
www.ambientebogota.gov.co
Bogotá, D.C. Colombia



ISO 9001: 2008
ISO 14001: 2004
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification



BOGOTÁ
HUMANANA

CONCLUSIONES

- Aunque en el presente informe se incluye la información por tipo de afectación esta no representa lo real ya que las dependencias encargadas de tramitar las quejas conocen la verdadera incidencia en el ambiente a través de la visita o seguimiento respectivo. Los datos aquí suministrados están basados en la información que llega al área por medio de los diferentes canales de recepción.
- Se aclara que no se considera respuesta un memorando, ni concepto técnico, ni asignación a un servidor, por lo tanto la queja quedara registrada en la base de datos como queja sin respuesta.
- Se tiene establecido que las dependencias encargadas de dar trámite a los requerimientos deben enviar esta información para poder elaborar el informe consolidado. Lo mismo ocurre con lo referente a las quejas por localidad.
- Se solicita a las diferentes dependencias de la SDA no enviar respuestas para cierre en el aplicativo SDQS a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, ya que estas deben ser cerradas directamente desde el usuario del SDQS de la SDA, quién posee el perfil parametrizados para realizar esta tarea.

COMPROMISOS A SEGUIR POR CADA UNA DE LAS DEPENDENCIAS DE LA SDA

- Se debe realizar seguimiento por los Coordinadores de grupo a los encargados de tramitar las quejas y/o requerimientos con la finalidad de que se dé respuesta a los ciudadanos, dentro de los términos de ley
- Conforme a lo solicitado por la Subdirección de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, bajo el oficio 2-2012-466 y radicado en la SDA 2012ER003724, se hace necesario tener en cuenta que las respuestas que se envíen a los Ciudadanos cumplan con requisitos de Calidad, Calidez y Oportunidad, dichos conceptos pueden ser consultados en el radicado citado anteriormente.

Elaboró: JOSE SILVINO GONZALEZ VÁSQUEZ
Revisó: MARTHA ELMY NIÑO VARGAS