



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

**INFORME
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS
DEL 01 AL 29 DE FEBRERO DE 2012**

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

MARZO 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 0020209 / NP 0020208 / NP GP022



**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 29 de Febrero 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.

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 29 de Febrero de 2012, se recibió a través de los canales de recepción de solicitudes que administra la Oficina de Quejas y soluciones como son: TELEFÓNICA: 65 (21%), VENTANILLA: 34 (11%), WEB: 135 (44%), CORREO ELECTRÓNICO: 4 (1.3%), SDQS: 71 (23%), Ver tabla N° 1 y gráfica N° 1, para un total de 309 Solicitudes, cifra que aumentó en 91 radicados con respecto al mes de Enero del año 2012 en el cual se radicaron 218 quejas..

Tabla N° 1

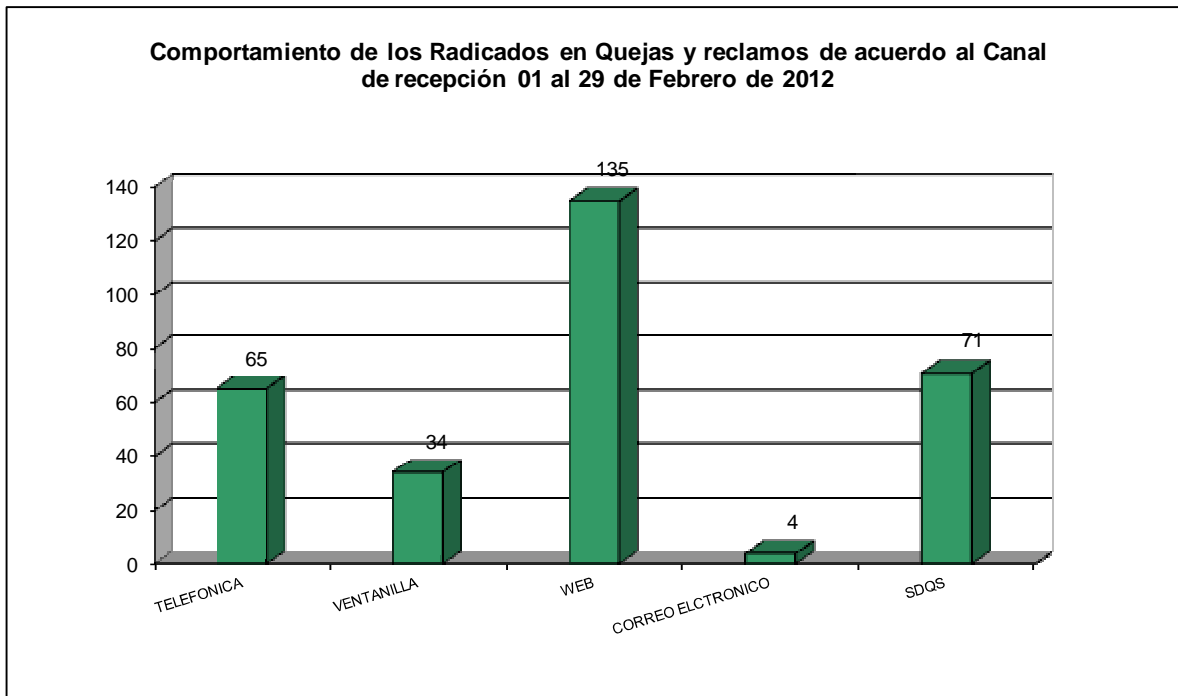
NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	65	21
VENTANILLA	34	11
WEB	135	44
CORREO ELECTRONICO	4	1,3
SDQS	71	23
TOTAL	309	100





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Gráfica N°1



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 29 de Febrero de 2012 fue por vía WEB con 135 unidades (44%), le siguen los recibidos por canal SDQS con 71 Unidades (23%) y TELEFÓNICO con 65 unidades (21%). En este período se evidencia que aumento el porcentaje de participación por los canales TELEFONICO (10%), VENTANILLA (8%), SDQS (3%). Al contrario disminuyo en 20% la participación por canal WEB independiente a que en el mes de febrero presento 135 radicados Vs 140 del mes de Enero de 2012.

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 29 de Febrero de de 2012, catorce (14) radicados (5%) no son competencia de la SDA por lo cual se realizo el traslado a la Entidad Competente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

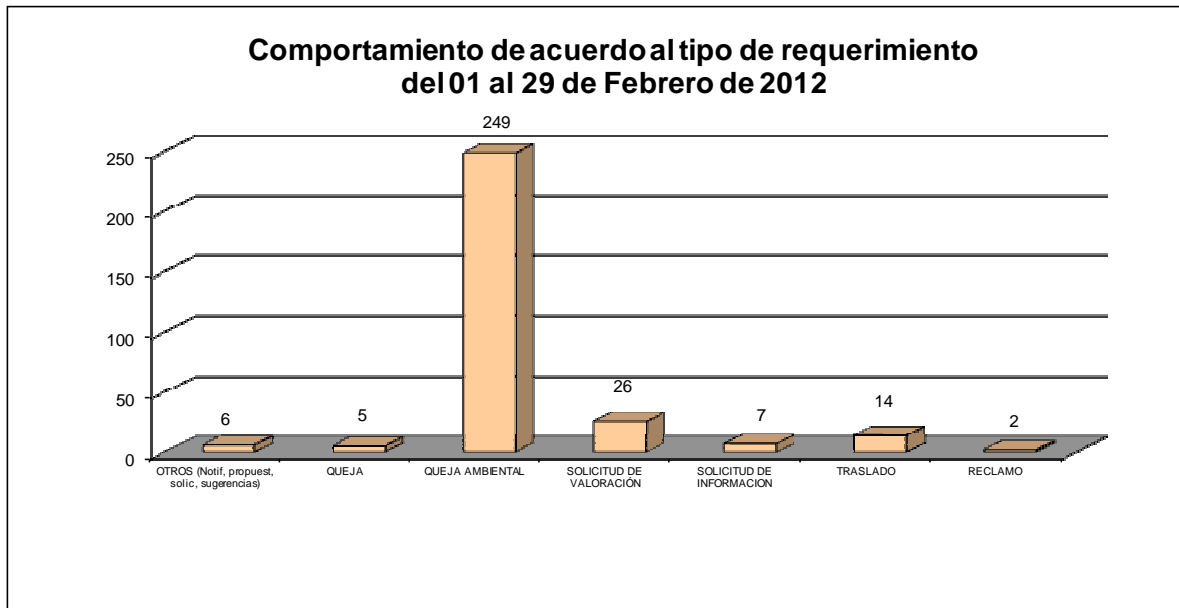
Teniendo en cuenta lo anterior el comportamiento de los 309 radicados para el mes de febrero fue de la siguiente manera: 249 (80.6%) corresponden a quejas ambientales, 26 (8.4%) a solicitudes de valoración; Ver tabla N° 2 y gráfica N° 2

Tabla N° 2

NOMBRE	NUMERO	%
OTROS (Notif, propuest, solic, sugerencias)	6	1,9
QUEJA	5	1,6
QUEJA AMBIENTAL	249	80,6
SOLICITUD DE VALORACIÓN	26	8,4
SOLICITUD DE INFORMACION	7	2,3
TRASLADO	14	4,5
RECLAMO	2	0,6
TOTAL	309	100,0

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 Febrero de 2012 fue el de quejas ambientales.

Gráfica N° 2

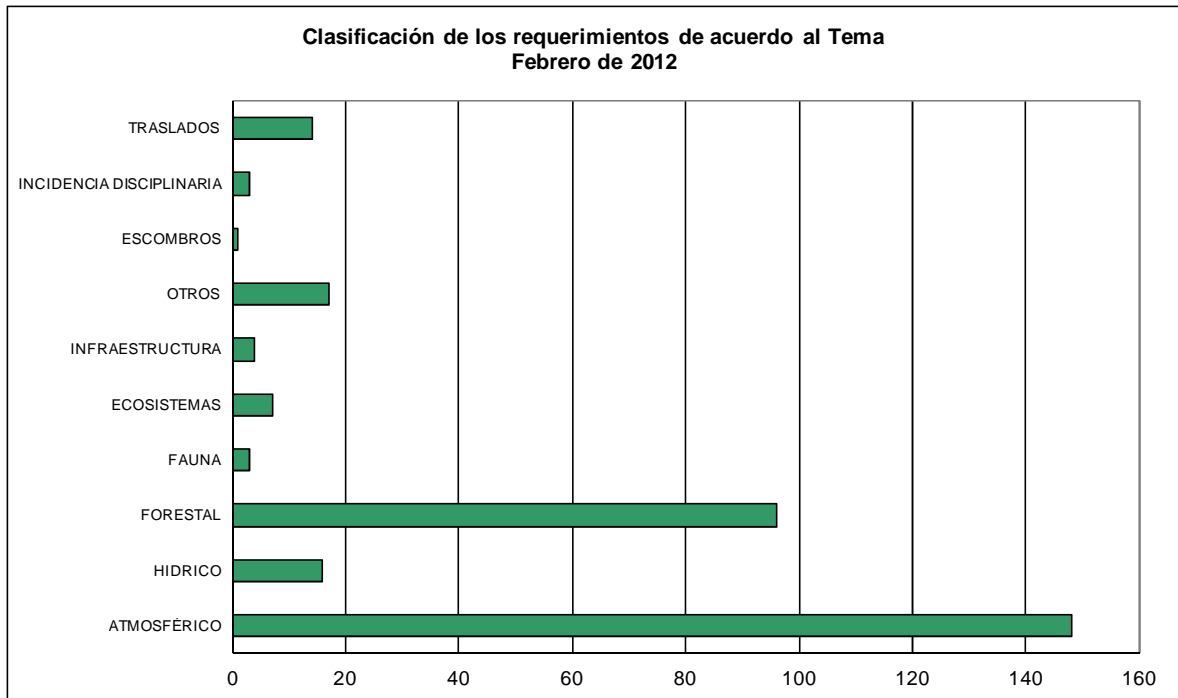




3. CLASIFICACION DE LOS REQUERIMIENTOS DE ACUERDO AL TEMA Y EL RECURSO AFECTADO Y TIPO DE AFECTACION.

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 29 de Febrero de 2012, la afectación atmosférica dada por la contaminación auditiva, aire y visual originada por establecimientos comerciales y la industria con 148 radicados representa mayor afectación según la población seguido por el recurso forestal con 96 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.

Gráfica N° 3

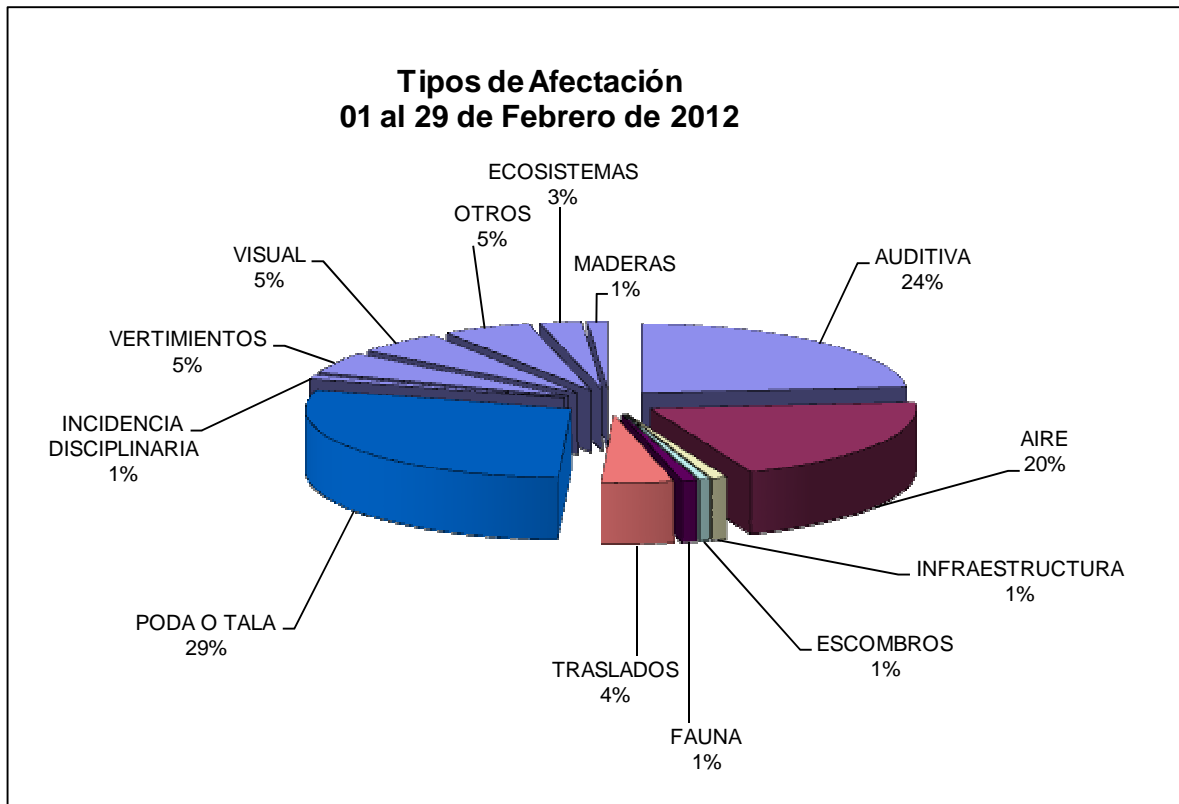




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Por otra parte tenemos que de acuerdo al tipo de afectación, el mayor número de requerimientos para este mes, fue la solicitud de Poda o Tala – Forestal con 91 radicados (29%) le sigue el relacionado a contaminación Auditiva con 75 radicados (24%), en tercer lugar se encuentra la Contaminación Aire con 64 solicitudes (20%), Ver gráfica N° 4

Gráfica N° 4



4. CONCLUSIONES

- En el seguimiento correspondiente a los requerimientos sin respuesta se ha evidenciado que aún cuando se ha generado la respuesta EE, y es finalizada en el aplicativo FOREST, el cierre no es realizado en el aplicativo SDQS, por lo cual se solicita realizar las acciones pertinentes para esta actividad en los dos aplicativos, lo anterior teniendo en cuenta que la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General realiza seguimientos diarios sobre el estado de la respuesta de los requerimientos clasificados en nuestra Entidad.
- 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 las personas que radican la respuesta en el sistema, no aclaran si esta es parcial o definitiva, únicamente asocian un radicado EE (externa enviada), IE (interna enviada), o finalizado con un comentario del radicado ER (externa recibida) que es la queja.
- Se aclara que no se considera respuesta un memorando, ni concepto técnico, ni asignación a un servidor, por lo tanto el requerimiento 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 requerimientos por localidad.

5. 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

- Generar los cierres pendientes tanto en los usuarios de SDQS y FOREST a los cuales se les haya generado actuaciones
- Realizar respuestas de tipo parcial al momento que así lo amerite el trámite de las quejas, con el fin de informar al Ciudadano sobre las actuaciones que la SDA genera para dar trámite oportuno y de Calidad.
- 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 los usuarios del SDQS de la SDA, que posean el perfil parametrizados para realizar esta tarea.

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

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



BOGOTÁ
HUMANANA