



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

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

ABRIL 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**



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 Marzo 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 31 de Marzo de 2012, se recibió a través de los canales de recepción de solicitudes que administra la Oficina de Quejas y soluciones como son: TELEFÓNICA: 49 (21%), VENTANILLA: 21 (9%), WEB: 76 (32%), CORREO ELECTRÓNICO: 7 (2.9%), SDQS: 85 (36%), Ver tabla N° 1 y gráfica N° 1, para un total de 238 radicados, cifra que disminuyó en 71 radicados con respecto al mes de Febrero del año 2012 en el cual se radicaron 309 quejas..

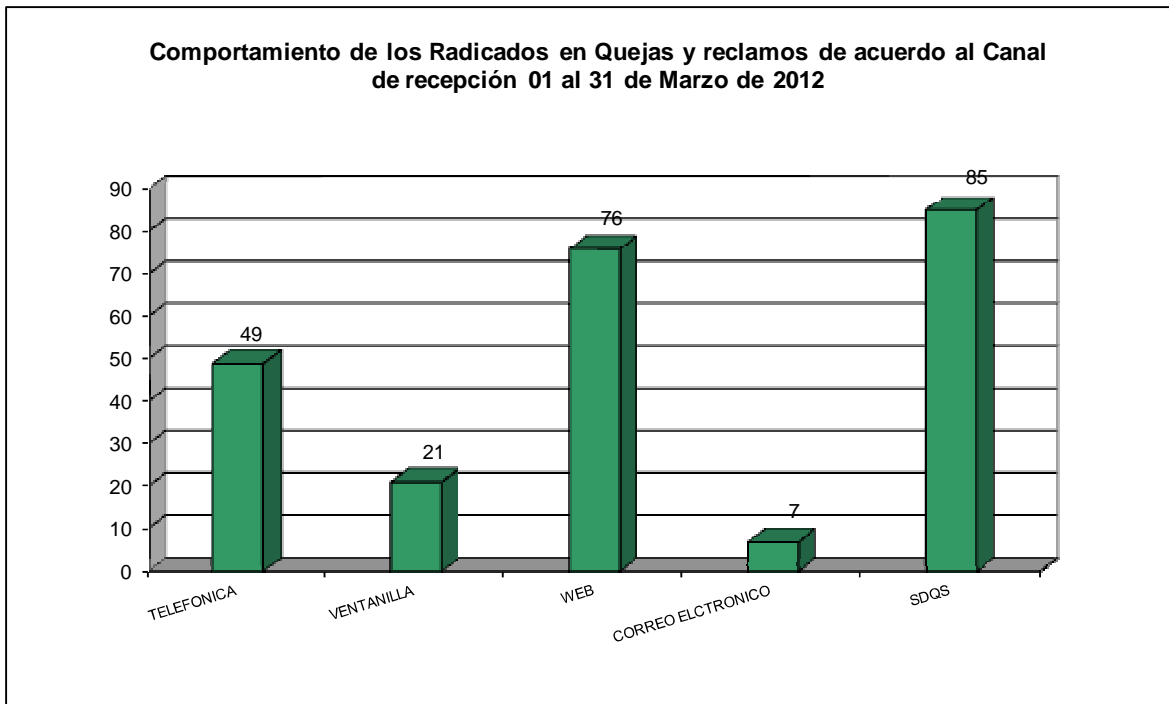
Tabla N° 1

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	49	21
VENTANILLA	21	9
WEB	76	32
CORREO ELECTRONICO	7	2,9
SDQS	85	36
TOTAL	238	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 31 de Marzo de 2012 fue por vía SDQS con 85 Unidades (36%) le siguen los recibidos por canal WEB con 76 unidades (32%), y TELEFÓNICO con 49 unidades (21%). En este período se evidencia que disminuyó la participación vía WEB, debido a que se presentaron fallas en la operatividad en el mes de marzo lo que impidió el normal registro de PQR'S por parte de la Ciudadanía por este canal.

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 Marzo de 2012, nueve (9) radicados (3.8%) 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 238 radicados para el mes de Marzo fue de la siguiente manera: 188 (79%) corresponden a quejas ambientales, 17 (7.1%) a solicitudes de valoración; Ver tabla N° 2 y gráfica N° 2



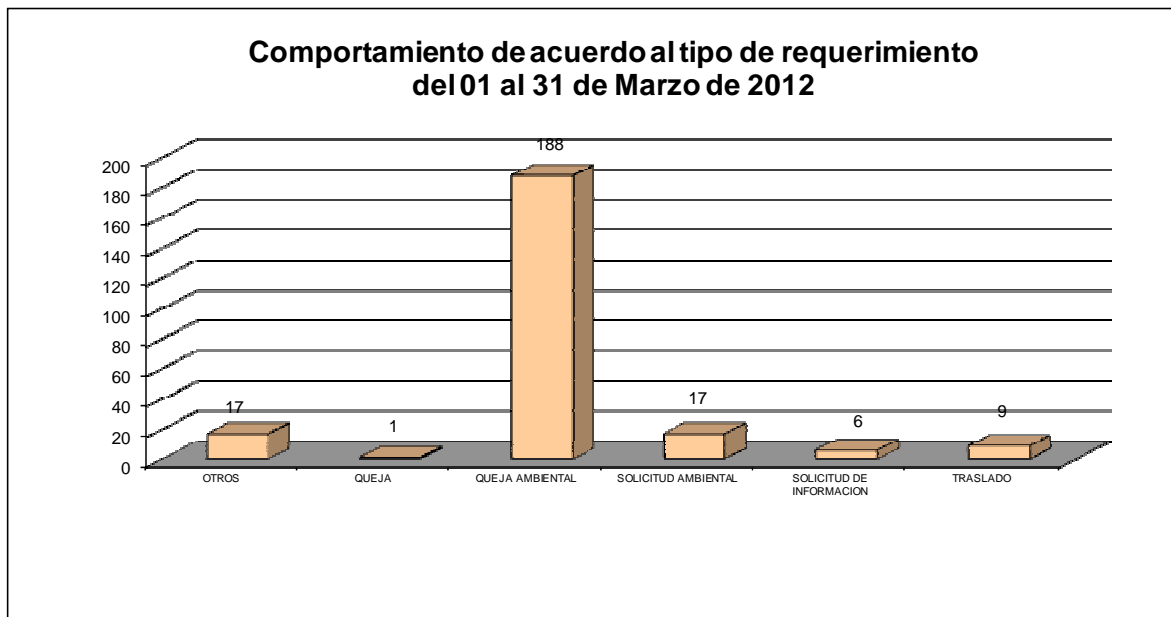
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Tabla N° 2

NOMBRE	NUMERO	%
OTROS	17	7,1
QUEJA	1	0,4
QUEJA AMBIENTAL	188	79,0
SOLICITUD AMBIENTAL	17	7,1
SOLICITUD DE INFORMACION	6	2,5
TRASLADO	9	3,8
TOTAL	238	100,0

En la gráfica N° 2 se evidencia que el porcentaje de mayor participación de acuerdo al tipo de requerimiento para el mes de Marzo 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.

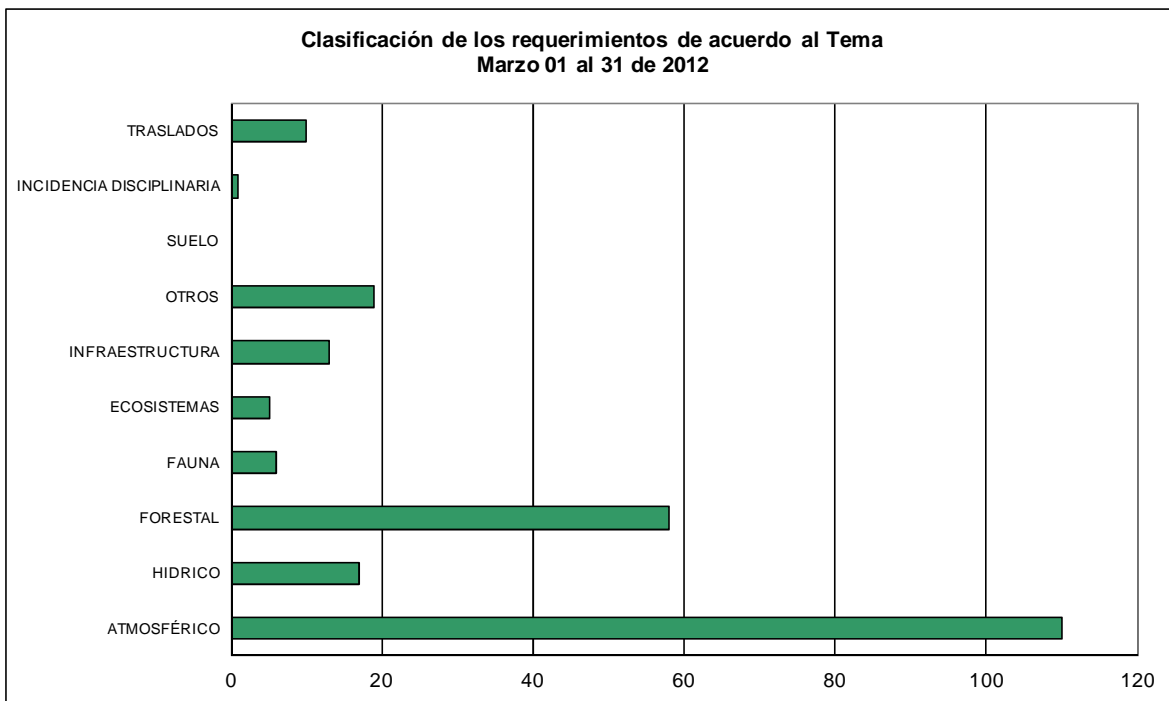
De los requerimientos recibidos en el área de quejas y soluciones se tiene que el mayor número de quejas, reclamos y solicitudes va de acuerdo a lo que percibe o evidencia la población en su entorno, es así que la mayoría de los registros



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 Marzo de 2012, la afectación atmosférica dada por la contaminación auditiva, aire y visual originada por establecimientos comerciales y la industria con 110 radicados representa mayor afectación según la población seguido por el recurso forestal con 58 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

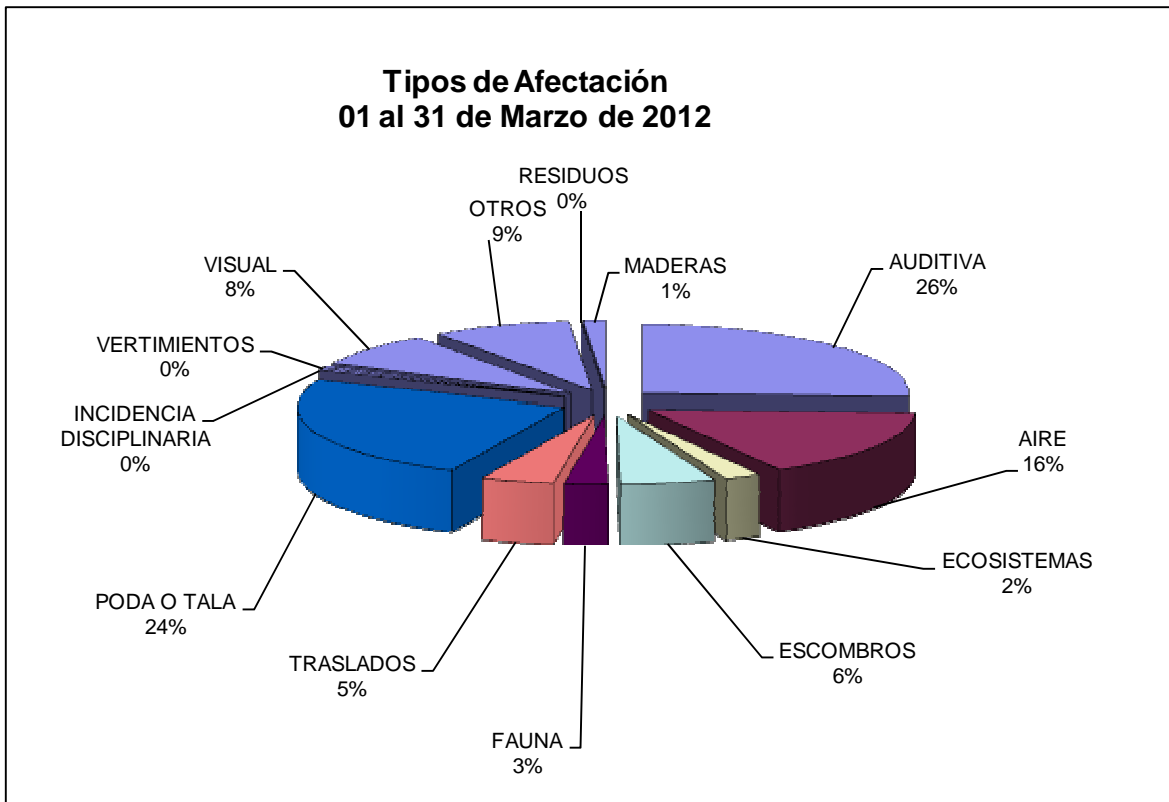


Por otra parte tenemos que de acuerdo al tipo de afectación, el mayor número de requerimientos para este mes fue el relacionado a contaminación Auditiva con 58 radicados (26%) le sigue la solicitud de Poda o Tala – Forestal con 55 radicados (24%), en tercer lugar se encuentra la Contaminación Aire con 36 solicitudes (16%), 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

BP-CO20259 / NP-CO20208 / NP-GR022



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 registrado 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 los requerimientos por localidad.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 2-2012-17420 y radicado en la SDA 2012ER045208, 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.
- 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 parametrizado para realizar esta tarea.

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

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-CO20209 / NP-CO20208 / NP-GR022



BOGOTÁ
HUMANANA