



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

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

JUNIO 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

MARCO JURÍDICO: El presente informe se desarrolla conforme a lo exigido con la normatividad relacionada en el siguiente cuadro:

Norma	Descripción
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
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 371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital
Decreto 109 de 2009	Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
Artículo 3 del Decreto 371 de 2010, Alcaldía Mayor de Bogotá	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, correspondiente a cada entidad.
Circular 18 de 2009	Informe Mensual de Quejas
Circular 21 de 2001	Parámetros de informe Mensual de Quejas y Reclamos
Circular 12 de 2007	Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
Resolución No. 3095 de 2011	Por la cual se designa el/la defensor(a) del ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.

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

RF 0020029 / RF 0020028 / RF 01022



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

El presente informe se elaboró con base en la información que se encuentra en el aplicativo de correspondencia FOREST de la entidad, el aplicativo Sistema Distrital de quejas y soluciones SDQS y la base de datos en Excel, esta última es gestionada por el área de quejas y soluciones. El periodo analizado es el comprendido entre el 01 al 31 de Mayo 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, correo institucional (Defensor del Ciudadano) y SDQS. Esta información es registrada y clasificada en el aplicativo S.DQS y Forest y asignada a las diferentes dependencias por el área de Quejas y Reclamos. 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 Mayo de 2012, se recibió a través de los canales de recepción de solicitudes que administra la Oficina de Quejas y soluciones como son: TELEFÓNICA: 81 (35%), OFICINA DE RADICACIÓN: 43 (18%), CORREO ELECTRÓNICO: 12 (5.1%), SDQS: 98 (42%), Ver tabla N° 1 y gráfica N° 1, para un total de 175 radicados, cifra que disminuyó en 63 radicados con respecto al mes de Marzo del año 2012 en el cual se radicaron 238 quejas.

Tabla N° 1 Comportamiento de los Radicados en Quejas y reclamos de acuerdo al Canal de recepción 01 al 31 de Mayo de 2012

NOMBRE	NUMERO	%
TELEFONICA	81	35
OFICINA DE RADICACIÓN	43	18
CORREO ELECTRONICO	12	5,1
SDQS	98	42
TOTAL	234	100

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-CO2029 / NP-CO2028 / NP-GR02



BOGOTÁ
HUMANANA

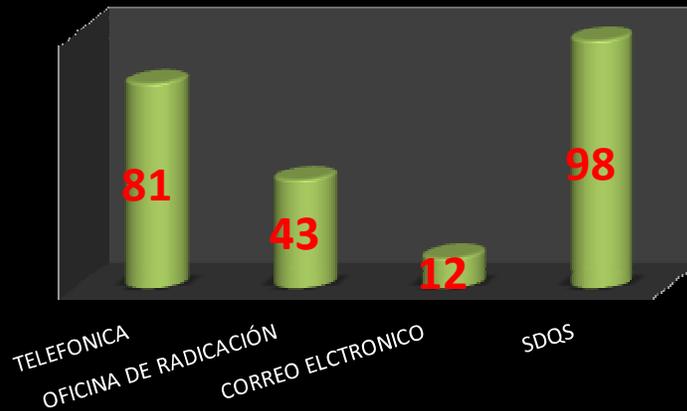


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Gráfica N°1

Comportamiento de los Radicados en Quejas y reclamos de acuerdo al Canal de recepción 01 al 31 de Mayo de 2012

Series1



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 Mayo de 2012 fue por al canal SDQS con 98 Unidades (42%) le siguen los recibidos por canal TELEFÓNICO con 81 unidades (35%), OFICINA DE RADICACIÓN con 43 Unidades (18%) y por último el CORREO ELECTRÓNICO (defensor al ciudadano) con 12 Unidades (5%). En este período se evidencia que aumentó la participación por el canal SDQS frente al mes de Abril de 2012 en 33 unidades, igualmente aumento en forma importante la participación del canal telefónico en 39 unidades frente al mes de Abril de 2012. A partir del mes de mayo se asocia el canal WEB como SDQS dado que se solicito a la DPSIA la vinculación de este aplicativo como herramienta de registro de los PQR's por parte de la Ciudadanía en la página www.ambientebogota.gov.co.

Con relación a sí 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 Mayo de 2012, dos (2) radicados (0.6%) no son competencia de la SDA por lo cual se realizo el traslado a la Entidad Competente por medio del canal correspondiente al recibo.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

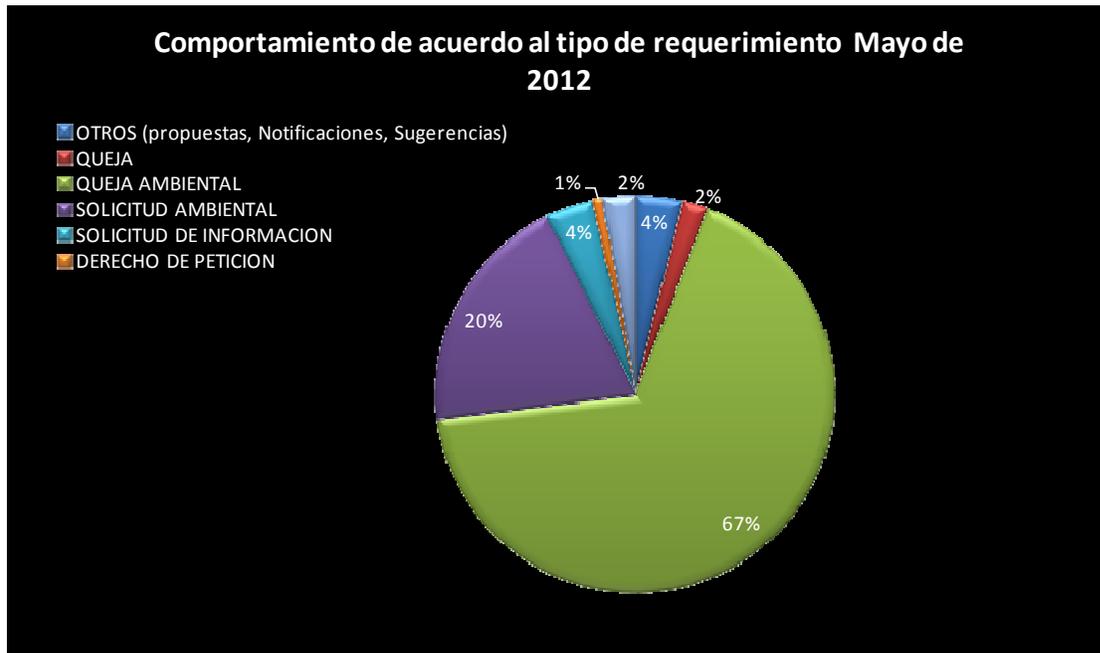
Teniendo en cuenta lo anterior el comportamiento de los 309 radicados para el mes de Junio fue de la siguiente manera: 227 (73.5%) corresponden a quejas ambientales, 58 (18.8%) a solicitudes ambientales (solicitudes de valoración); Ver tabla N° 2 y gráfica N° 2

Tabla N° 2 Tabla de clasificación de PQR's de acuerdo al tipo de requerimiento

NOMBRE	NUMERO	%
OTROS (propuestas, Notificaciones, Sugerencias)	6	1,9
QUEJA	2	0,6
QUEJA AMBIENTAL	227	73,5
SOLICITUD AMBIENTAL	58	18,8
SOLICITUD DE INFORMACION	14	4,5
TRASLADO	2	0,6
TOTAL	309	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 Mayo de 2012 fue el de quejas ambientales con el 67.1% de participación.

Gráfica N° 2



3.



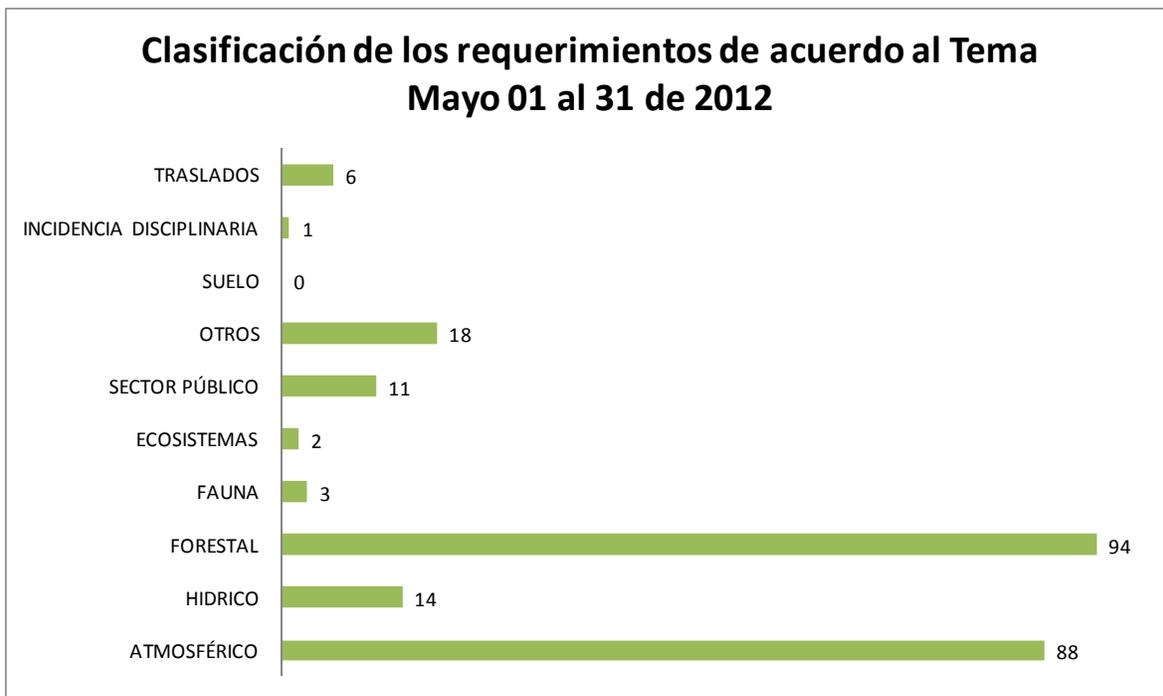


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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 Mayo de 2012, la afectación forestal con 94 registros presenta el tema principal de solicitudes y lo relacionan principalmente con valoración forestal, en segundo lugar se encuentra el tema atmosférico dado por la contaminación auditiva, aire y visual originada por establecimientos comerciales y la industria con 88 radicados. La gráfica N° 3 muestra claramente este comportamiento. Se tiene que otros tipos de requerimientos se encuentran seguidos por tema conforme a la grafica N°3.

Gráfica N° 3

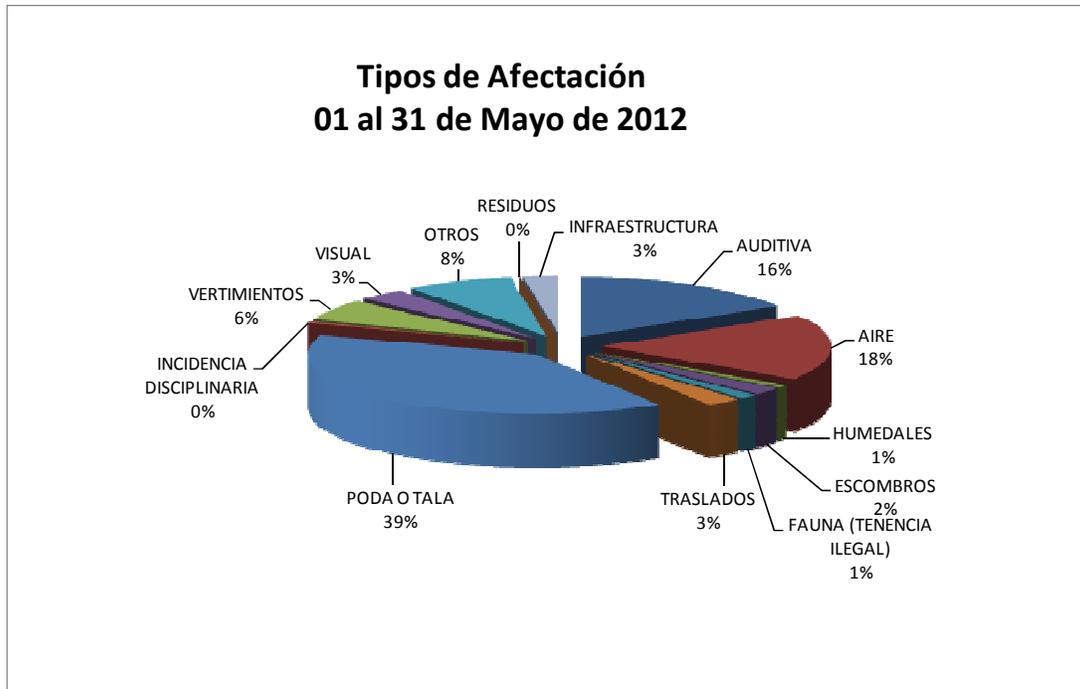




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

Por otra parte tenemos que de acuerdo al tipo de afectación, el mayor número de requerimientos para este mes fue el relacionado a la solicitud de Poda o Tala – Forestal con 39%, en segundo lugar se encuentra la contaminación Aire con 18%, en tercer lugar se encuentra la Contaminación Auditiva con 16%, Ver gráfica N° 4

Gráfica N° 4





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

4. CONCLUSIONES

- En el seguimiento 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 se está registrando por parte de los servidores encargados de radicar en el aplicativo de correspondencia de la Entidad FOREST, si las respuestas son de tipo parcial o definitivo, lo que origina fallas que redundan en la Calidad, calidez, coherencia y oportunidad de las mismas.
- Se aclara que no se considera respuesta al Ciudadano un memorando IE (comunicación Oficial Interna entre servidores), ni concepto técnico, ni asignación a un servidor, por lo tanto el requerimiento quedara registrado en la base de datos como queja sin respuesta. El documento que se debe enviar como respuesta al Ciudadano es la comunicación Externa Enviada EE.

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



BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE AMBIENTE

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

- Conforme a los acuerdos y compromisos registrados en el Acta N°001, del 28 de Mayo de 2012, la Subdirección de Calidad de Aire Auditiva y Visual se comprometió en un plazo no mayor a veinte (20) días hábiles generar las acciones pertinentes al interior de sus dependencias, para dar trámite y cierre en términos de calidad, calidez, coherencia y oportunidad a los radicados que se encuentran vencidos a la fecha. Se evidencia en el presente informe que se han cerrado en el aplicativo SDQS un total de 153 requerimientos, sin embargo para los cierres del aplicativo FOREST el seguimiento arroja que aumentó en 50 unidades los radicados vencidos pese a dicho compromiso.
- 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 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