

# Caracterización PQRD 2016

Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRD) del Servicio Geológico Colombiano.

Elaborado por:

**Grupo de Participación Ciudadana  
y Comunicaciones**

**Junio 2017  
Bogotá D.C**



## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| Introducción.....   | 3  |
| Objetivo General.....   | 3  |
| Objetivos Específicos.....  | 3  |
| Normatividad.....   | 3  |
| Alcance.....  | 5  |
| Cronograma .....  | 6  |
| Grupos de Interés .....   | 6  |
| Metodología.....  | 6  |
| Identificación y Priorización de Variables de la Caracterización..... | 7  |
| Gráficas.....   | 8  |
| Estrategia de Divulgación.....  | 11 |
| Control de Cambios.....   | 11 |

## 1. Introducción

El Servicio Geológico Colombiano tiene una trayectoria de 100 años al servicio del país y de la comunidad en general, es una entidad de ciencia y tecnología, reestructurada mediante el Decreto-Ley Número 4131 del 3 de noviembre 2011, por el cual se cambia la Naturaleza Jurídica del Instituto Colombiano de Geología y Minería-INGEOMINAS”, y teniendo en cuenta las normas y disposiciones reformativas del Estado, a partir del 4 de noviembre de 2011, Ingeominas se transforma en el Servicio Geológico Colombiano.

El Servicio Geológico Colombiano contribuye al desarrollo económico y social del país, a través de la investigación en geociencias básicas, el potencial de sus recursos del subsuelo (minerales, hidrocarburos, aguas subterráneas, y geotermia), seguimiento y monitoreo de amenazas de origen geológico, aplicación de tecnologías nucleares, el análisis y resultados de estudios de laboratorios y la gestión integral del conocimiento geocientífico.

## 2. Objetivo General

Identificar características específicas de los grupos de interés y necesidades de los ciudadanos que interponen PQRD en los diferentes canales de comunicación establecidos en el Servicio Geológico Colombiano.

## 3. Objetivos Específicos

- Identificar los diferentes usuarios que utilizan los PQRD a través de los mecanismos establecidos en el SGC.
- Analizar las bases de datos e información recopilada con respecto a los PQRD que ingresan al SGC.
- Establecer los canales adecuados para establecer los PQRD en el Servicio Geológico Colombiano.

## 4. Normograma

| <i>Base Legal</i>                 |  |
|-----------------------------------|--|
| Constitución Política de Colombia |  |
| Ley 5 de 1992                     | Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.   |
| Ley 190 de 1995                   | Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. |
| Ley 734 de 2002                   | Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.   |

|   |  |
|---|--|
| Decreto 943 de 2014   | Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).   |
| Ley 962 de 2005   | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| 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.  |
| Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial | Por la cual se dictan orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.  |
| Ley Estatutaria 1581 de 2012  | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.  |
| Decreto Ley 019 de 2012   | Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.   |
| Decreto Ley 019 de 2012   | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.  |
| Decreto 2641 de 2012  | Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.   |
| Decreto 1649 de 2014  | Modificación de la estructura del DAPRE  |
| Decreto Nacional 1377 de 2013   | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.  |
| Ley Estatutaria 1618 de 2013  | Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.  |
| Ley 1712 de 2014  | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.  |
| Decreto 1081 de 2015  | Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".                              |
| Decreto 1083 de 2015  | Adopta la actualización del MECI.  |

|  |  |
|--|--|
| 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.  |
| Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001  |  |
| Sistemas de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para su uso ISO 14001                             |  |
| Norma Técnica Requisitos Generales para la Competencia de Laboratorios de Ensayos y Calibración SO/IEC 17025 |  |
| Decreto 1166 de 2016   | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. |

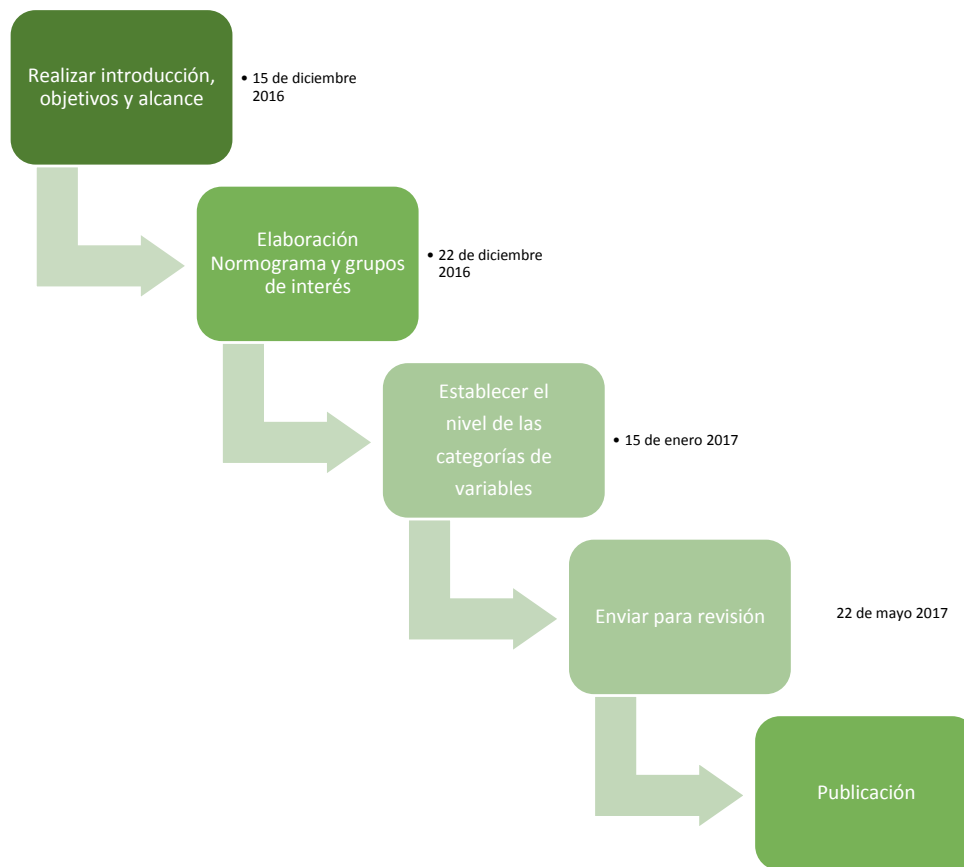
## 5. Grupos de Interés

- a. Gobierno Nacional
- b. Sector Minas y Energía
- c. Órganos de control
- d. Medios de control social
- e. Grupos étnicos
- f. Academia
- g. Direcciones Técnicas y grupos de Trabajo del SGC
- h. Usuarios internos, externos e internacionales
- i. Medios de comunicación
- j. Otros

## 6. Alcance

Caracterizar los usuarios registrados en la base de datos del módulo PQRD, con el fin de fortalecer los mecanismos y trámite de PQRD en el Servicio Geológico Colombiano.

## 7. Cronograma



## 8. Metodología

En la caracterización se utiliza como fuente primaria la base de terceros del Sistema Orfeo, en el cual se encuentra inmerso el módulo de PQRD de la entidad, en donde se registran todas las PQRD que ingresan al instituto a nivel nacional independientemente el medio utilizado por los peticionarios.

En la caracterización de PQRD 2016, se utiliza como referente la Guía Para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La fuente primaria se genera de la tabla consolidada Mecanismos de Participación Ciudadana, en donde se registran todos los PQRD que ingresan al SGC a nivel nacional, independientemente el medio en el que ingresen y se extraen los datos de los ciudadanos del Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Esta información corresponde al periodo del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016.

## 9. Identificación y Priorización de Variables de la Caracterización

### VARIABLE GEOGRÁFICO:

Ubicación

### VARIABLES INTRÍNSECAS

Tipo de petición

Medio de Recepción

### VARIABLES DEMOGRÁFICAS

Género

Usuarios

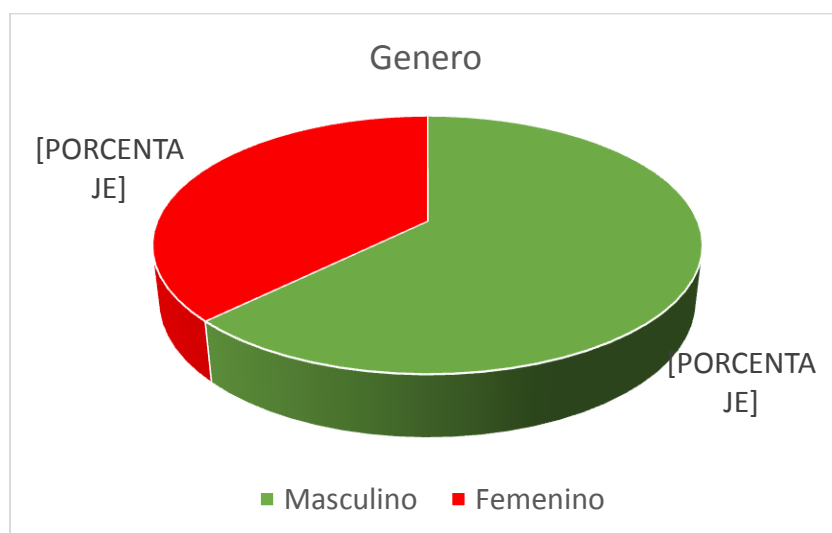
### VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO

Beneficios buscados

| <i>Nivel</i> | <i>Variables</i> | <i>Características</i>  | <i>Consideraciones</i>   |
|--------------|------------------|---|--|
| Geográfico   | Ubicación        | Conocer las Ubicación geográfica donde se originan las PQRD (Ciudad) que ingresan al SGC. | Establece el área de ubicación registrada por los ciudadanos e identificar donde se concentran los grupos objetivos de la entidad y así desarrollar estrategias enfocadas a resolver las necesidades de nuestros usuarios. |
| Intrínseco   | Tipo de Petición | Identifica los tipos de petición, utilizados con mayor frecuencia por los ciudadanos.     | Prioriza los tipos de petición que requiere la ciudadanía y así identificar los mecanismos de participación ciudadana, utilizados frecuentemente por los usuarios del SGC.   |

|                |                     |  |   |
|----------------|---------------------|--|---|
|                | Medio de Recepción  | Analiza los medios a través de los cuales los usuarios quieren recibir información con respecto a los Canales: (Atención Presencial, Buzón, Correo Electrónico, Correo Físico, módulo PQRD Web, línea de atención telefónica, redes sociales). | Define los medios de comunicación y los diferentes canales efectivos para divulgación y recepción de los PQRD     |
| Demográfico    | Usuarios            | Especifica el perfil del usuario de acuerdo a su característica si es persona natural, persona jurídica o entidades del Gobierno.  | Permite enfocar el esfuerzo y la comunicación para proporcionar a los usuarios los servicios y productos del SGC. |
|                | Género              | Establece la diferencia de género (Masculino - Femenino)   | Determinar la proporción de personas que realizan peticiones, quienes pertenecen al sexo masculino y femenino.    |
| Comportamiento | Beneficios buscados | Determina los temas frecuentes y recurrentes en los PQRD registrados en el SGC.  | Especifica cuáles son los temas que al usuario le interesan.  |

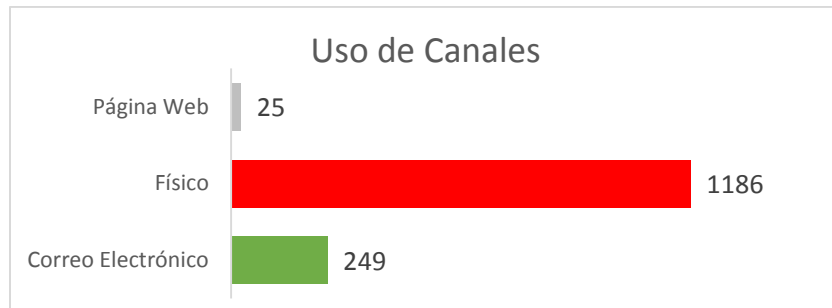
### 8.1 Gráficas



Gráficas N° 1

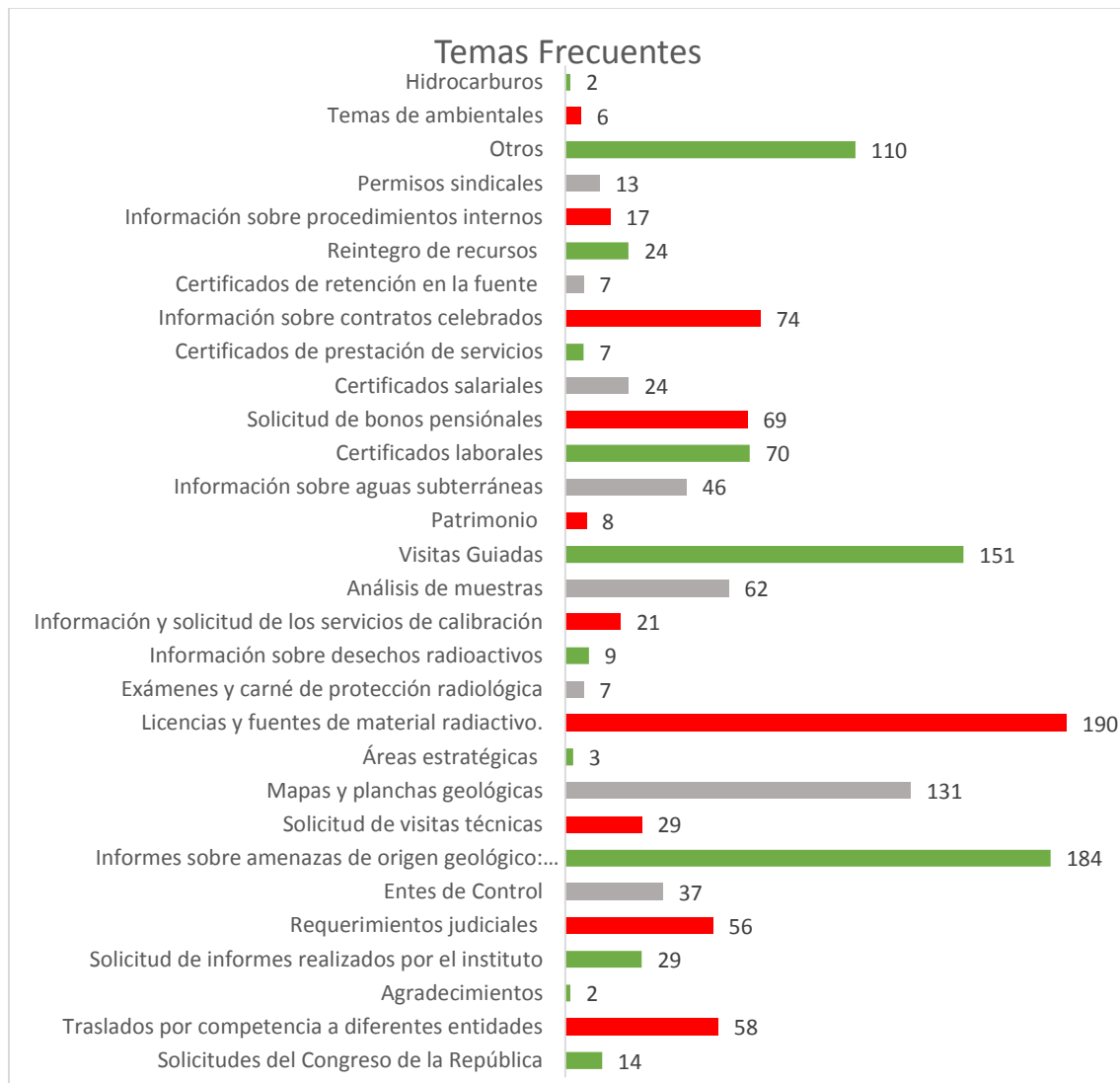


En el Servicio Geológico Colombiano, se recibió 915 peticiones de hombres y 545 de mujeres.



Gráfica N°2

El canal de comunicación más utilizado por los ciudadanos es el medio físico, con una participación del 81% (17% correo electrónico y el 2% página Web).



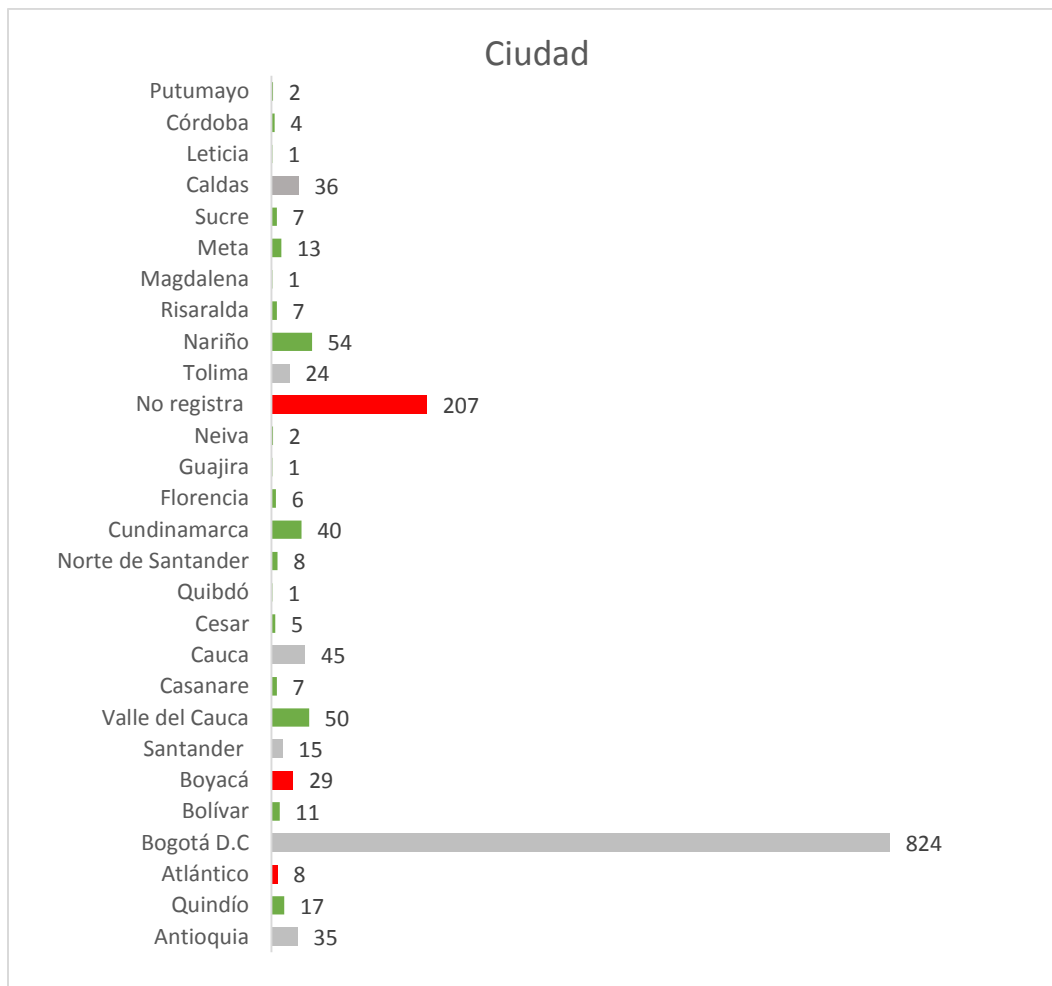
Gráfica N°3

El 13% corresponde a Informes sobre amenazas de origen geológico: volcanes, sismos y movimientos en masa.

El 13% se representa en información sobre Licencias y fuentes de material radiactivo.

El 10% pertenece a solicitudes de Visitas Guiadas en el Museo Geológico, en los Observatorios Vulcanológicos, Red Sismológica e Instalaciones Nucleares.

El 9% se reflejan en Mapas y planchas geológicas.



Gráfica N°4

La gráfica N° 4, muestra que la mayoría de los PQRD, que ingresan al SGC provienen de Bogotá 824 correspondientes al (56%), la información nos indica que 207 peticiones no registran el departamento de donde provienen debido a que son correos electrónicos expresados en el (14%), del departamento de Nariño ingresaron 54 peticiones representadas en el (4%), mientras del Valle del Cauca se registraron 50 solicitudes expresadas en el (3%), igualmente se evidencia que en el Servicio Geológico Colombiano se recibieron PQRD de 28 departamentos del país.

## 10. Estrategia de Divulgación

Con el fin de Identificar los usuarios que utilizan los usuarios que realizan Derechos de Petición, quejas, reclamos, denuncias, y felicitaciones en el Servicio Geológico Colombiano el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, elaboró el documento que define la Caracterización de los PQRD recibidos en el SGC. La divulgación se llevará a cabo en el período del 6 al 13 de junio de la presente vigencia y posteriormente quedará publicado en la Página Web y en la Intranet del SGC.

## 11. Control de cambios

| Control de Cambios |       |  |
|--------------------|-------|--|
| Versión            | Fecha | Objeto de Cambio   |
| 1                  |       | Realización caracterización de PQRD del Servicio Geológico Colombiano 2016 |