

# Carta de trato digno SGC

Con el fin de establecer una interacción directa con la ciudadanía, el Servicio Geológico Colombiano (SGC) se compromete a brindar un servicio equitativo, respetuoso, oportuno, eficiente y adecuado a todos nuestros grupos de valor, fortaleciendo la relación entre la Entidad y los ciudadanos mediante sus diferentes canales de comunicación.

Somos un instituto científico y técnico del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación cuya competencia y funciones se basan en la investigación científica básica y aplicada del potencial de recursos del subsuelo; el seguimiento y monitoreo de amenazas de origen geológico; la investigación y caracterización de los materiales geológicos en sus componentes físicos y químicos; administrar la información del subsuelo nacional; y garantizar la gestión segura de los materiales nucleares y radiactivos del país, así como en coordinar proyectos de investigación nuclear.

En este sentido, la Entidad se compromete con el reconocimiento y atención de los servicios y los derechos de los ciudadanos a:

- Ser tratados con respeto y diligencia.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos para la realización de trámites y servicios.
- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal, por escrito o por cualquier medio idóneo sin recurrir a intermediarios.
- Tratar sus datos con confidencialidad.
- Recibir respuesta oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en los plazos legales establecidos.
- Recibir información precisa y con lenguaje claro que dé respuesta a las diferentes solicitudes presentadas.
- Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos en la constitución y la ley.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas, vinculados al SGC.

La oferta de productos y servicios del SGC es recíproca con las buenas costumbres y respeto a los ciudadanos, por lo tanto, los ciudadanos deben:

- Acatar la constitución y la ley.
- Mostrar un trato respetuoso hacia los servidores y colaboradores del SGC.
- Hacer buen uso de las instalaciones, elementos o equipos que el SGC proporciona en el desarrollo de su misionalidad.
- Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, brindando información real en el desarrollo de solicitudes y trámites.
- Aportar toda la información y claridad necesaria para que la Entidad pueda adelantar los trámites y servicios.

## Canales de atención:

El Servicio Geológico Colombiano pone a disposición de los grupos de valor diferentes canales de atención para brindar fácil acceso a nuestros productos, trámites y servicios, los cuales se detallan a continuación:

### Presenciales:

- **Sede Central:** diagonal 53 No. 34 – 53, Bogotá D.C.
- **Grupo de Trabajo Regional Cali:** carrera 97ª No. 16 – 78.
- **Grupo de Trabajo Regional Medellín:** calle 75 No. 79A – 51.
- **Grupo de Trabajo Regional Bucaramanga:** kilómetro 2 Vía El Refugio, Calle 8 Norte No. 3W60 Guatiguará (Sede UIS Parque Tecnológico Guatiguará).
- **Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Pasto:** calle 27 No. 9e - 25.
- **Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Popayán:** calle 5B No. 2 - 14 Barrio Loma de Cartagena.
- **Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Manizales:** avenida 12 de octubre No. 15 - 47 Barrio Chipre.



### Telefónicos:

**Conmutador:** (601) 2200100 - 2221811 - 2200000

**Línea de atención al ciudadano:** 01-8000-110842



### Correo electrónico:

[relacionciudadana@sgc.gov.co](mailto:relacionciudadana@sgc.gov.co)



### Módulo web:

<https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQRDS.aspx>



### Chat de atención virtual:

<https://www2.sgc.gov.co/chat/Paginas/Chat.aspx>



### Redes sociales:

 @sgcol

 Servicio Geológico Colombiano

 @serviciogeologicocolombiano

 @ServicioGeologicoC



### Buzones de sugerencias:

Están ubicados en todas las sedes del Servicio Geológico Colombiano, para lo cual se puede utilizar el formato *F-COM-PQR-001 Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias*.