

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al primer trimestre de 2020 (enero,
febrero y marzo)

Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos , sugerencias,
denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico
Colombiano.

abril de 2020





Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRSD), ha sido establecido como un mecanismo de interlocución abierto y permanente de los usuarios de los servicios y productos institucionales con la organización de producción de ellos en la entidad. Los resultados del Sistema en el Servicio Geológico Colombiano – SGC pueden ser hasta cuatro: a) el mejoramiento y la consolidación de la explicación de los procesos, b) la mejora en la satisfacción de los usuarios externos e internos, c) el ajuste a la estructura de generación y producción, y d) el ajuste de los servicios y productos.



Canales de atención

El Servicio Geológico Colombiano pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales es para el acceso a los trámites, servicios e información de la Entidad:

- **Presencial:** oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la Diag. 53 No. 34-53 Bogotá D.C. y en los diferentes grupos de trabajo regionales y observatorios vulcanológicos y sismológicos, de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5 p.m.
- **Correo:** documentos recibidos a través de un servicio de mensajería (472, Envía, Servientrega, Deprisa, etc.)
- **Buzón:** localizados en diferentes puntos de la Entidad en Bogotá, en los grupos de trabajo regionales y observatorios vulcanológicos y sismológicos.
- **Telefónico:** línea gratuita nacional de atención al ciudadano y denuncias (571) 01 - 8000 – 110842. Línea fija desde Bogotá (571) 220 0200 - (571) 222 1811 - (571) 2200000.
- **Virtual:**

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

Correo electrónico cliente@sgc.gov.co

- **Chat:** disponible en la página web del Servicio geológico Colombiano <https://www2.sgc.gov.co/chat/Paginas/Chat.aspx>



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	314	36	350
Queja	1	0	1
Reclamo	5	1	6
Sugerencia	2	0	2
Rec. Reposición	1	0	1
Denuncia	5	0	5
Felicitaciones	10	0	10
Total	338	37	375

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC disminuyeron en un 34%.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

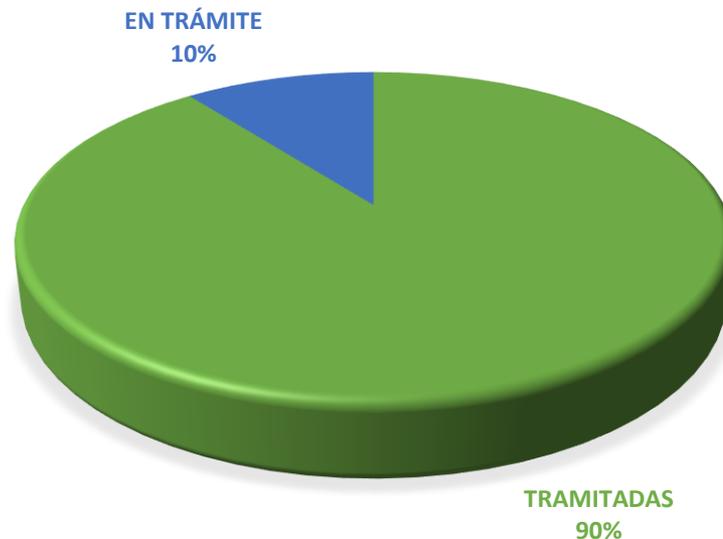
Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	52	0	52
Secretaría General	54	7	61
Dirección de Geociencias Básicas	16	2	18
Dirección de Recursos Minerales	3	0	3
Dirección de Geoamenazas	66	10	76
Dirección de Gestión de Información	79	6	85
Dirección de Asuntos Nucleares	59	13	72
Dirección de Laboratorios	6	1	7
Oficina asesora Jurídica	1	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	336	39	375



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

Durante el primer trimestre de 2020 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 338 PQRSD, equivalente al 90% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 37 PQRSD, correspondientes al 10%.

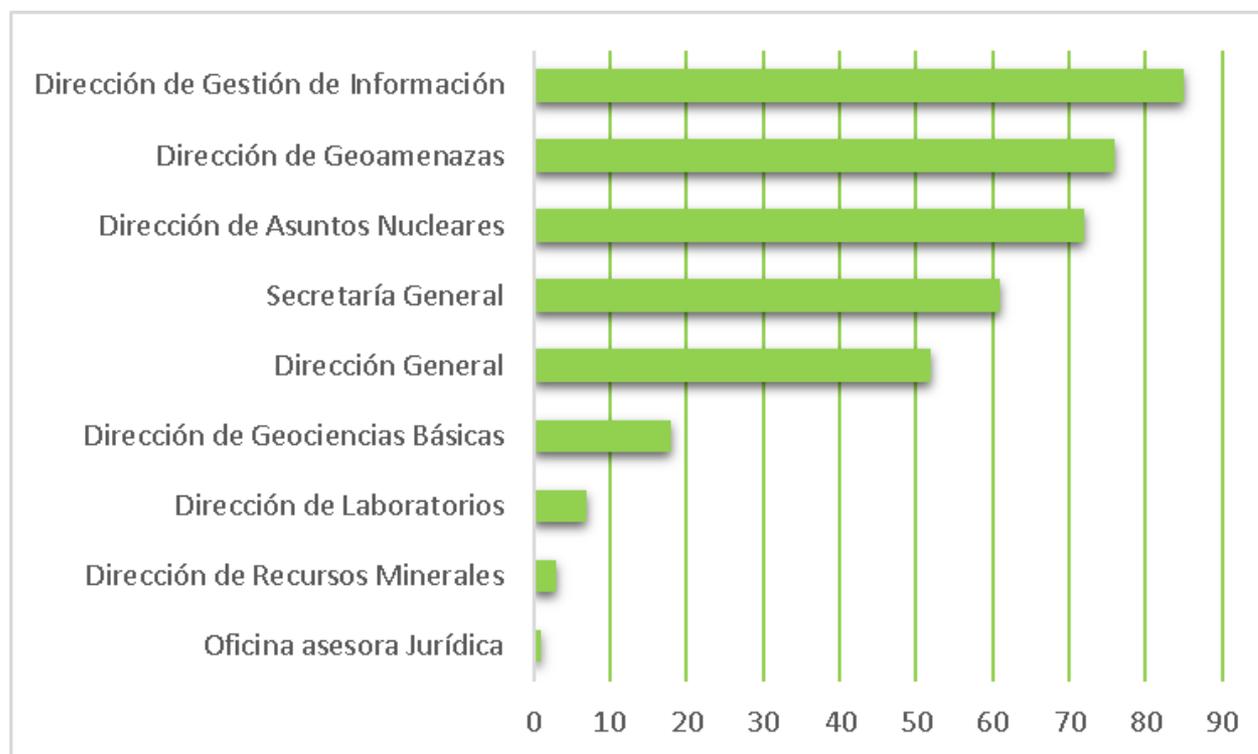
Este resultado demuestra un alto nivel de efectividad en la gestión de las PQRSD a nivel institucional.





PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

El 22,7% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 20,3% pertenece a la Dirección de Geoamenazas; mientras que el 19,2% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares y otro 13,9% corresponde a la Dirección General; el 16,3% se asignó a la Secretaría General; el 4,8% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 1,9% ingresó a la Dirección de Laboratorios; el 0,8% a la Dirección de Recursos Minerales y el 0,3% restante a la Oficina Asesora Jurídica.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020



3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	4	0	4
Participación ciudadana y comunicaci	48	0	48
Secretaría General	3	0	3
Contratos y Convenios	4	5	9
Control Interno Disciplinario	1	0	1
Grupo de Planeación	1	0	1
Talento humano	18	0	18
Nómina y Seguridad Social	4	1	5
Unidad Recursos Financieros	21	1	22
Servicios Administrativos	2	0	2
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	9	0	9
Dirección de Geociencias Básicas	7	2	9
GTR Medellín	0	0	0
Museo	9	0	9
Dirección de Recursos Minerales	3	0	3
Dirección de Geoamenazas	43	7	50
OVS Manizales	1	1	2
OVS Popayán	12	0	12
OVS Pasto	10	2	12
Dirección de Gestión de Información	70	6	76
Dirección de Asuntos Nucleares	22	3	25
Licenciamiento y Control	37	10	47
Dirección de Laboratorios	3	1	4
GTR Cali	3	0	3
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	1	0	1
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	336	39	375



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 375 PQRSD recibidos, 336 (90%) han sido respondidos y 39 (10%) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRSD en el SGC es de 9 días.
- En el trimestre evaluado no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- Durante el periodo en examen se efectuaron 9 traslados por competencia a otras entidades, de conformidad con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
- El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, reasigna los PQRSD al área competente a más tardar el día siguiente de su radicación en el SGC.

5. El tiempo de respuesta de las PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020, se puede observar en el siguiente enlace:

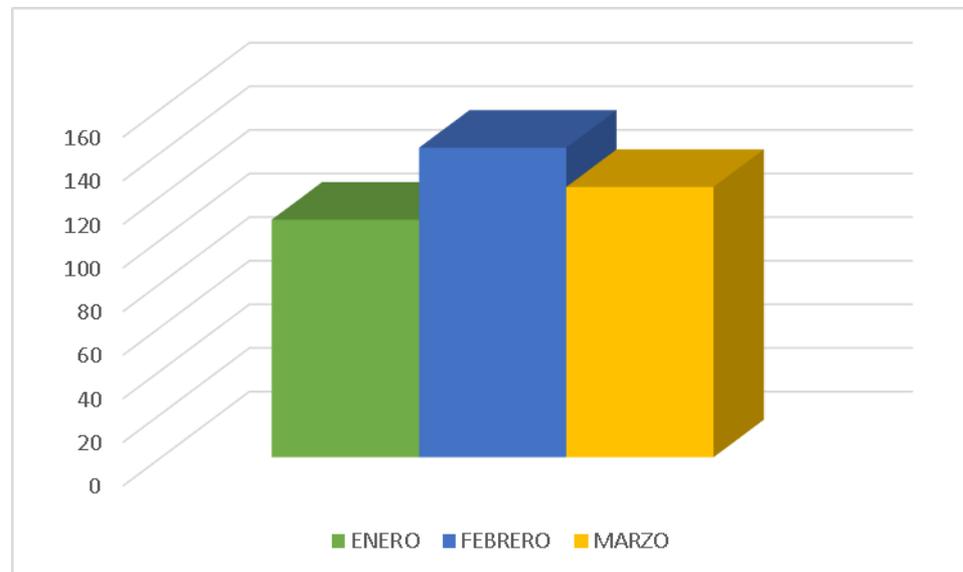
[Tiempo de respuesta](#)



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

6. PQRSD por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de enero se radicaron 109 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano; en febrero la cantidad fue de 142 y en marzo fueron 124.

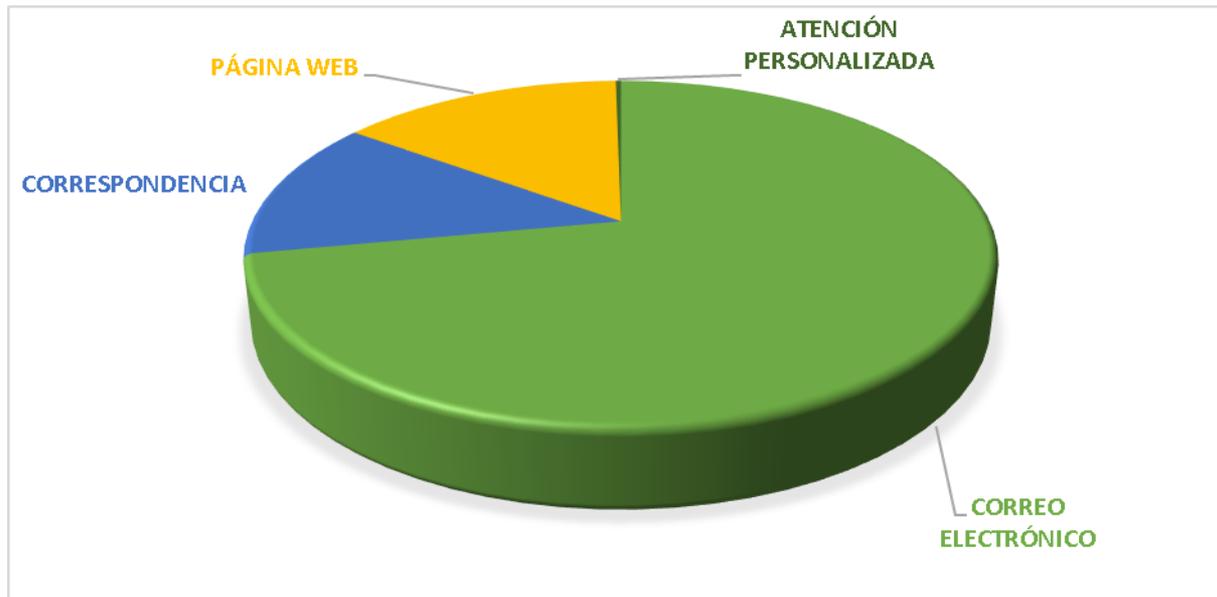




PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

7. Medios de recepción

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que el canal por el cual la ciudadanía interpone el mayor número de PQRSD es el correo electrónico (72%); por correspondencia (a través de mensajería o entrega personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 13,07%; el 13,66% de las PQRSD llega a través del módulo puesto a disposición a través de la página web y el 0,31% se recibió mediante atención personalizada.





PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

8. Felicitaciones y sugerencias

Radicado de entrada	Área	Fecha Recibido	Asunto	Asunto
20202900000292	GRT - BUCARAMANGA	16/01/2020	Felicitaciones	Todo realmente muy interesante
20202900000302	GRT - BUCARAMANGA	16/01/2020	Felicitaciones	Muy buena atención
20202900000312	GRT - BUCARAMANGA	16/01/2020	Felicitaciones	Muy buena organización
			Sugerencias	Den Refrigerio
20202900000322	GRT - BUCARAMANGA	16/01/2020	Felicitaciones	Todo esta excelente
20202900000332	GRT - BUCARAMANGA	16/01/2020	Felicitaciones	Felicitaciones
20202900000352	GRT - BUCARAMANGA	10/02/2020	Felicitaciones	Buenas instalaciones, Organizado, Buena seguridad, científicos de alto nivel
			Sugerencias	Crear un paseo virtual por la litoteca, compartir folletos de conocimiento general
20202900000362	GRT - BUCARAMANGA	10/02/2020	Felicitaciones	Buena organización y excelentes instalaciones
			Sugerencias	Mejor señalización
20202900000375	GRT - BUCARAMANGA	10/02/2020	Felicitaciones	Es gratificante observar la tecnología, el cuidado y la atención del sitio por protoger la información guardada en las rocas, los fluidos, ya que son tesoros nacionales que deben ser incalculables
			Sugerencias	No permiten la libre entrada, seria bueno que muchas personas se enteraran de la labor



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

Asuntos frecuentes y recurrentes

- La mayor cantidad de peticiones que se han recibido en el SGC durante el periodo bajo análisis se refiere a solicitudes de documentación e información técnica que se encuentra oficializada y publicada en la página web del Servicio Geológico Colombiano.
- En segundo lugar, la ciudadanía ha solicitado información con respecto a amenazas de origen geológico, geomorfología, microzonificación, datos sísmicos.
- Otro asunto que motiva a los ciudadanos a contactar al SGC es la realización de trámites de la Dirección de Asuntos Nucleares.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

Recomendaciones con respecto a los trámites y servicios con mayores quejas y reclamos

1. Revisar los mecanismos de comunicación de las situaciones de fuerza mayor que implican modificaciones intempestivas en los horarios de atención al público.
2. Informar por redes sociales cuando el Museo Geológico Nacional José Royo y Gómez no pueda recibir visitantes por circunstancias extraordinarias, suministrando las explicaciones pertinentes.
3. Comunicar a los ciudadanos que soliciten datos que se encuentran en custodia del Banco de Información Petrolera, que estos requerimientos deben someterse a un procedimiento previo que garantice la confidencialidad, restricción y reserva de la información.
4. Realizar acciones con las entidades que ostentan la titularidad de la información referida en el numeral anterior, tendientes a agilizar la definición de un procedimiento expedito para el análisis y decisión del suministro de los datos con la mayor eficiencia posible.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2020

Recomendaciones generales

1. Verificar permanentemente las alarmas de vencimiento enviadas desde el correo participacion.ciudadana@sgc.gov.co
2. Tener en cuenta los términos establecidos por la Ley para responder las PQRSD.
3. Examinar diariamente los radicados que ingresan al Sistema Orfeo.
4. Difundir el manual de atención al ciudadano, que contiene los protocolos de atención y el procedimiento para las PQRSD.
5. Conocer el procedimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias del SGC.
6. Anexar y vincular las respuestas en el Sistema Orfeo, con el fin de realizar el seguimiento y trazabilidad de los PQRSD.
7. Radicar los PQRSD en la Oficina de Correspondencia, independientemente del medio en el que ingresen.
8. Tener un contacto frecuente con los líderes de los procesos, para revisar y mejorar los tiempos de respuesta.



Recomendaciones presentadas por los ciudadanos

1. Los ciudadanos han manifestado que quisieran recibir las respuestas a sus solicitudes en tiempos más cortos. Vale aclarar que el SGC vela por tramitar las solicitudes dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.
2. También han solicitado tener la posibilidad de contactar telefónicamente a los funcionarios que atienden a la ciudadanía en las diferentes dependencias.
3. Otro requerimiento manifestado en los diferentes canales de comunicación se refiere a la necesidad de tener siempre disponible para los ciudadanos la información que está oficializada en el MIIG.



Modificaciones en los términos de respuesta

Con ocasión de la declaración del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el Presidente de la República expidió el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en cuyo artículo 5 se ampliaron los términos para atender las peticiones como se explica a continuación:

Para las peticiones en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se tendrán en cuenta los siguientes plazos:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.



Glosario de términos

ANÓNIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

DERECHO DE PETICIÓN: Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



Glosario de términos

DERECHO DE PETICIÓN DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS: Es la solicitud verbal o escrita en la que se somete un caso o asuntos a consideración del Servicio Geológico Colombiano, en relación con las materias a su cargo, los cuales deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PETICIÓN Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

RECURSOS DE REPOSICIÓN: Es el instrumento jurídico para controvertir una decisión de origen administrativo o judicial.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



Glosario de términos

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

FELICITACIÓN: Manifiestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.