Informe derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Informe correspondiente al primer trimestre de 2022 (enero, febrero y marzo)
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Abril de 2022

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

El futuro es de todos | Minenergía

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 para el acceso a los trámites, servicios e información de la Entidad:

- **Correo:** documentos recibidos a través de un servicio de mensajería (472, Envía, Servientrega, Deprisa, etc.)
- **Telefónico:** línea gratuita nacional de atención al ciudadano y denuncias 01 - 8000 – 110842. Línea fija desde Bogotá (601) 220 0200 - (601) 222 1811 - (601) 2200000.
- **Virtual:**

✓ Formulario electrónico https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQRSD.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 El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

✓ Agendamiento de citas: disponible en la página web del Servicio geológico Colombiano https://www2.sgc.gov.co/chat/Paginas/Agende-su-cita.aspx

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	502	51	553
Queja	1	0	1
Reclamo	4	0	4
Sugerencia	0	0	0
Rec. Reposición	1	0	1
Denuncia	8	1	9
Felicitaciones	17	0	17
Total	**533**	**52**	**585**

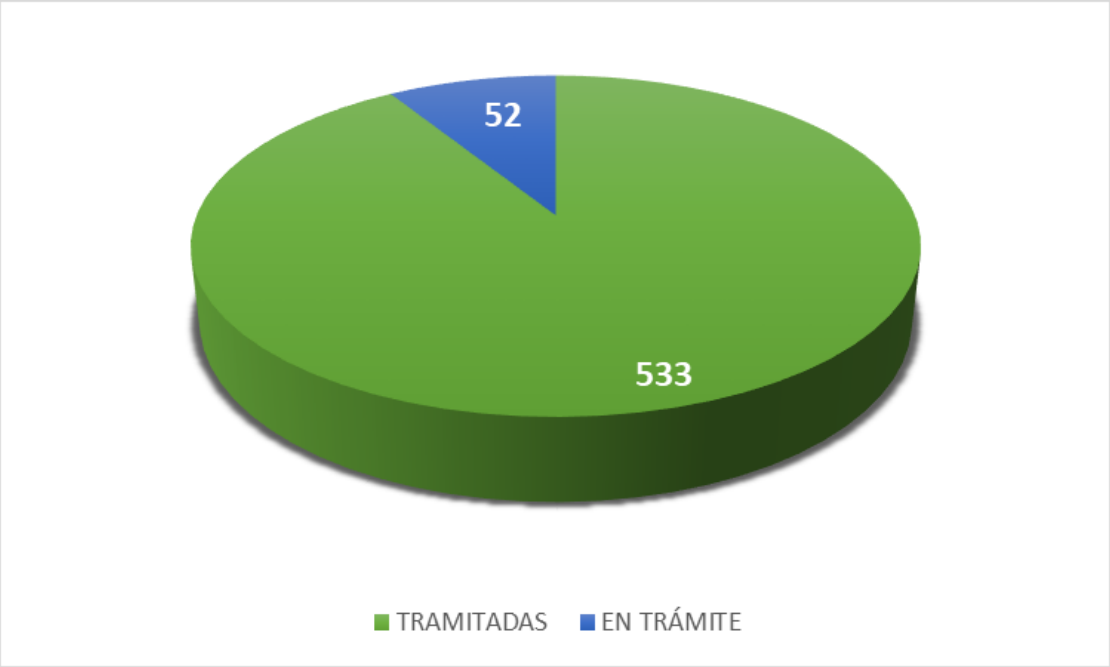
PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	162	0	162
Secretaría General	93	14	107
Dirección de Geociencias Básicas	27	3	30
Dirección de Recursos Minerales	2	0	2
Dirección de Geoamenazas	72	12	84
Dirección de Gestión de Información	105	5	110
Dirección de Asuntos Nucleares	45	14	59
Dirección de Laboratorios	9	0	9
Dirección de Hidrocarburos	1	1	2
Oficina asesora Jurídica	3	3	6
Oficina de Control Interno	14	0	14
Total	**533**	**52**	**585**

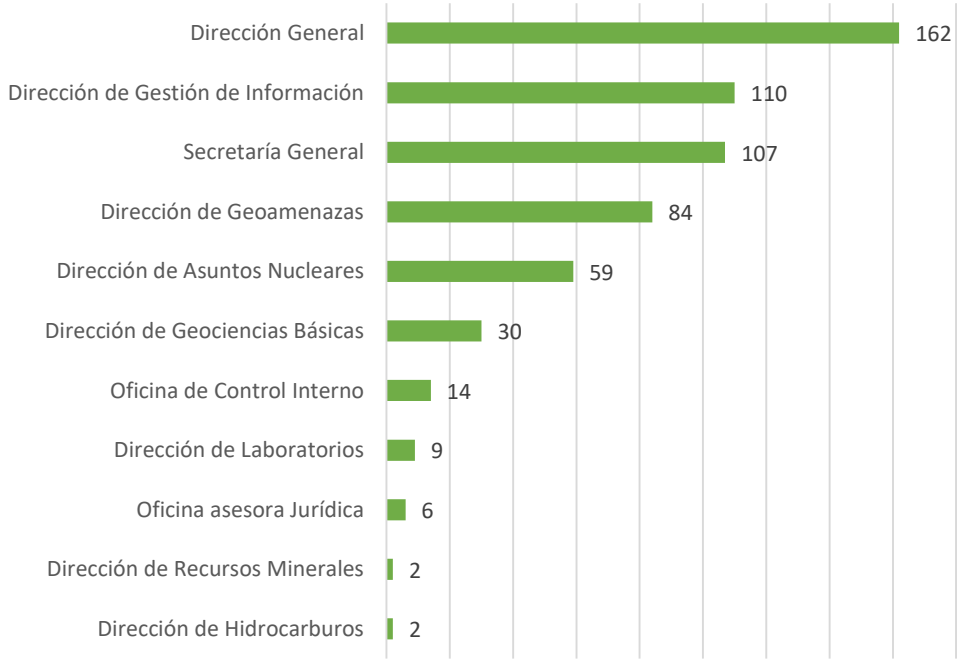
PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

Durante el primer trimestre de 2022 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 533 PQRSD, equivalente al 91% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 52 PQRSD, correspondientes al 9%.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

El 18,8% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 14,4% se asignó a la Dirección de Geoamenazas; el 18,3% pertenece a la Secretaria General; el 27,7% corresponde a la Dirección General; el 13,6% a la Dirección de Asuntos Nucleares; el 5,1% corresponde a la Dirección de Geociencias Básicas; el 1% está asignado a la Oficina Asesora Jurídica; el 1,5% ingresó a la Dirección de Laboratorios y otro 0,3% a la Dirección de Recursos Minerales; el 1,2% correspondió a la Dirección de Hidrocarburos y otro 2,4% a la Oficina de Control Interno.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	0	0	0
Participación ciudadana y comunicaciones	162	0	162
Secretaría General	1	0	1
Contratos y Convenios	22	6	28
Control Interno Disciplinario	3	0	3
Gruppo de Planeación	2	0	2
Talento humano	14	5	19
Nómina y Seguridad Social	7	1	8
Unidad Recursos Financieros	41	2	43
Servicios Administrativos	3	0	3
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	0	0	0
Dirección de Geociencias Básicas	5	3	8
GTR Medellín	0	0	0
Museo	22	0	22
Dirección de Recursos Minerales	2	0	2
Dirección de Geoamenazas	46	12	58
OVS Manizales	11	0	11
OVS Popayán	2	0	2
OVS Pasto	13	0	13
Dirección de Gestión de Información	105	5	110
Dirección de Asuntos Nucleares	33	1	34
Licenciamiento y Control	12	13	25
Dirección de Laboratorios	8	0	8
GTR Cali	1	0	1
Dirección de Hidrocarburos	1	1	2
Oficina asesora Jurídica	3	3	6
Oficina de Control Interno	14	0	14
Total	**533**	**52**	**585**

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 585 PQRSD recibidos, 533 (91%) han sido respondidos y 52 (9%) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRSD en el SGC es de 10 días.
- En el trimestre evaluado se presentaron 3 quejas o denuncias relacionadas con corrupción, de las cuales 1 se trasladó por competencia a otra entidad.
- A través de la línea ética del sector Minero Energético se recibió una denuncia, que fue trasladada a la entidad competente para atenderla.
- Durante el periodo en examen se efectuaron 23 traslados por competencia a otras entidades, de conformidad con el artículo 21 del CPACA, modificado por 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.
- En la cuenta del SGC en YouTube se encuentra publicado un vídeo que explica la gestión de las PQRSD por parte de la Entidad, el cual se puede consultar en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=avmHNfrLM30

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

5. Indicadores

Seguimiento PQRSD

Mide la reducción o aumento de las PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano en un periodo de tiempo. Debe permitir identificar ante altas variaciones las temáticas o condiciones que dan origen a el aumento o la reducción, permitiendo a la entidad definir oportunidades de mejora a la Institución.

No. PQRSD	Oct-Dic 2021	Ene-Mar 2022
Y1: Número de derechos de Petición recibidos en el periodo	443	553
Y2: Número de quejas recibidas en el periodo.	1	1
Y3: Número de reclamos recibidos en el periodo.	3	4
Y4: Número de sugerencias recibidos en el periodo.	0	0
Y5: Número de denuncias reciidas en el periodo.	3	9
Y6: Número de felicitaciones	13	17
X1: Número de PQRSD recibidos en el periodo	463	585
X2: Número de PQRSD en el periodo Anterior	400	453
Resultado	**15,750%**	**29,139%**

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

5. Indicadores

Cumplimiento PQRSD

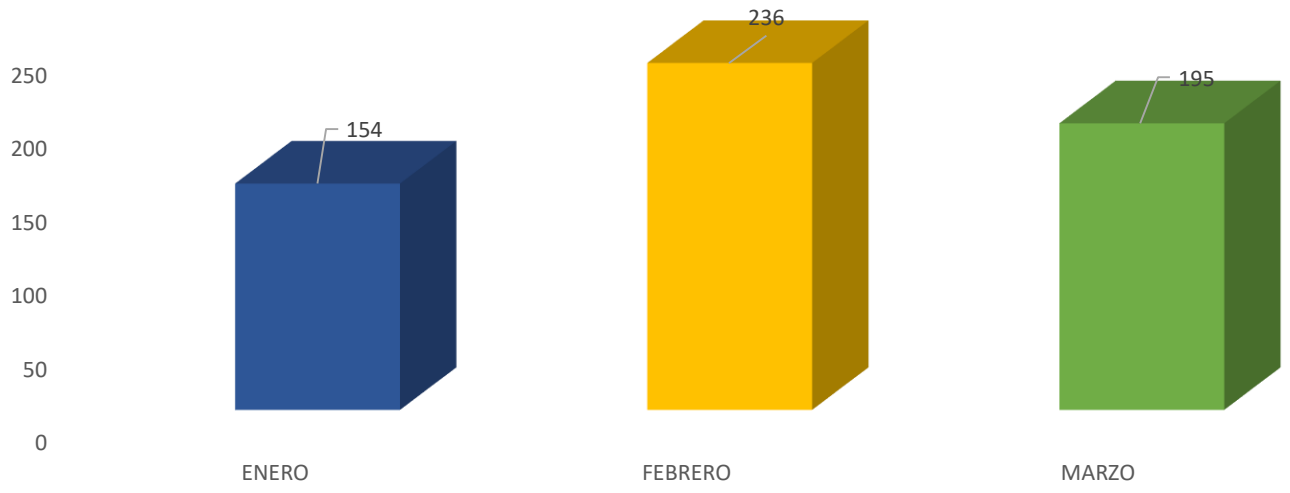
Mide el cumplimiento en la emisión de respuesta a las PQRSD.

No. PQRSD	Oct-Dic 2021	Ene-Mar 2022
x1: Número de PQRSD atendidas en el periodo	441	553
y1: Número de PQRSD recibidas en el peridos	463	585
Resultado	**95%**	**95%**

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

6. PQRSD por mes

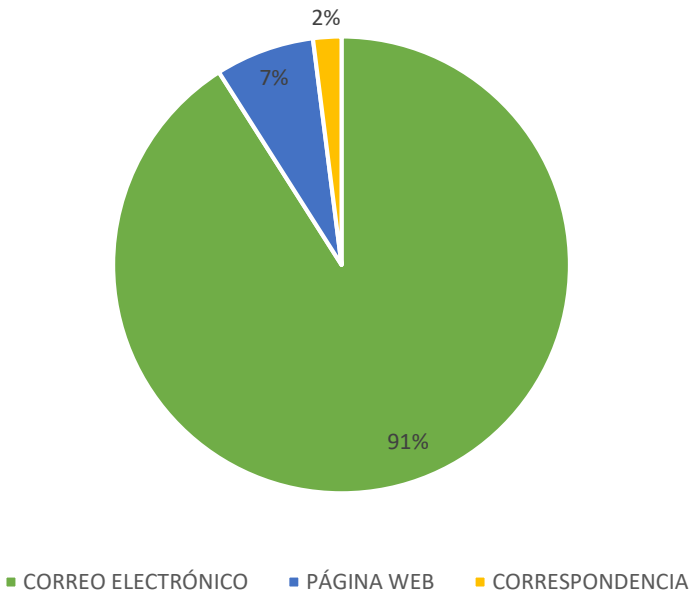
En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de enero se radicaron 154 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano; en febrero la cantidad fue de 236 y en marzo fueron 195.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

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 (91%); por correspondencia (mediante de mensajería o entregada personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 2%, y el 7% de las PQRSD llegó a través del módulo puesto a disposición a través de la página web.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

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 técnica que se encuentra oficializada y publicada en la página web del Servicio Geológico Colombiano. En especial, se ha recibido solicitudes de mapas de hidrogeología regional y departamental.

- Igualmente, los usuarios, en especial la comunidad académica, ha solicitado publicaciones impresas, que se entregan de forma gratuita.

- La ciudadanía ha solicitado información acerca de la obra "The Geology of Colombia". Al respecto, se informa que la versión digital de esta publicación se encuentra en la página web en el enlace https://www2.sgc.gov.co/LibroGeologiaColombia/tgc/tgc2020.zip

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

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

1. Cuando perciben sismos, los ciudadanos solicitan información a través del chat porque no tienen claro en qué área de la página web se encuentran los datos en tiempo real. Por lo anterior, se recomienda establecer mecanismos para que al ingresar al portal los usuarios lleguen fácilmente a la página https://www.sgc.gov.co/sismos. Igualmente, se sugiere hacer una mayor difusión de la herramienta pera reportar sismos https://www2.sgc.gov.co/sgc/sismos/Paginas/sintio-un-sismo.aspx

2. Reforzar la información a la ciudadanía con respecto a que no es posible predecir los sismos y que no se debe dar credibilidad a las informaciones falsas que circulan por internet con respecto a la inminencia de sismos de alta intensidad.

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2022

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 a través de diversos canales.
5. Conocer el procedimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias del SGC.
6. Anexar las respuestas en el Sistema Orfeo, con el fin de realizar el seguimiento y trazabilidad de los PQRSD.
7. Tener en cuenta que la Ley 1755 de 2015 establece: "*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.* "

Recomendaciones presentadas por los ciudadanos

1. Durante todo el trimestre, numerosos ciudadanos manifestaron la necesidad de tener información más detallada con respecto a la fecha de reapertura del Museo Geológico “José Royo y Gómez”. Al respecto, se informa que el museo abrió nuevamente sus puertas a partir del 11 de abril de 2022 y atiende al público de martes a sábado.

2. La ciudadanía solicita que la plataforma para pago PSE tenga mayor estabilidad porque en ocasiones presenta fallas y no es posible efectuar los pagos.

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