

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

Informe correspondiente al primer trimestre de 2021 (enero, febrero y marzo)

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

Abril de 2021





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 (1) 220 0200 - (1) 222 1811 - (1) 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>
 - ✓ 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 2021

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	424	63	487
Queja	2	0	2
Reclamo	5	1	6
Sugerencia	2	0	2
Rec. Reposición	0	0	0
Denuncia	4	0	4
Felicitaciones	2	0	2
Total	439	64	503



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

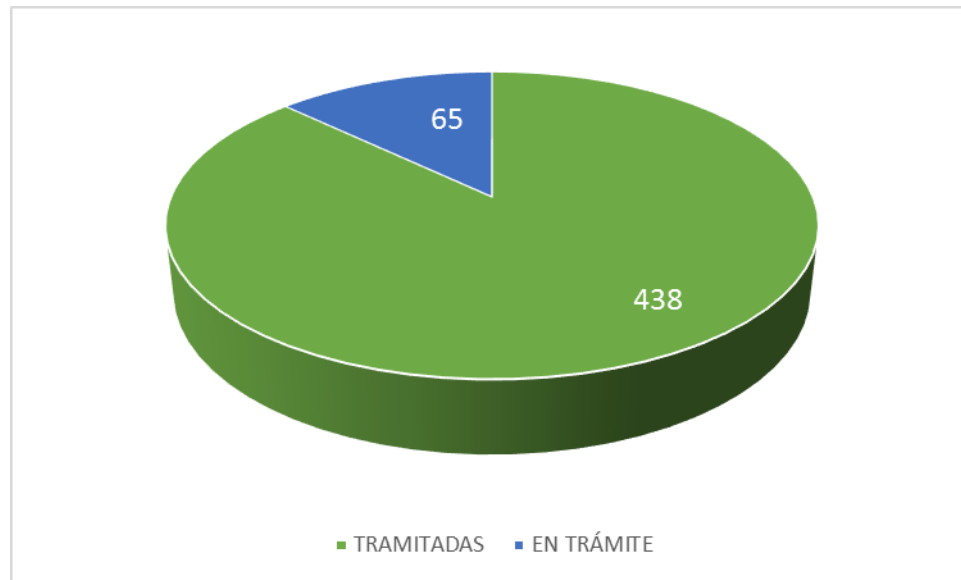
2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	35	1	36
Secretaría General	97	16	113
Dirección de Geociencias Básicas	22	6	28
Dirección de Recursos Minerales	1	6	7
Dirección de Geoamenazas	65	9	74
Dirección de Gestión de Información	130	4	134
Dirección de Asuntos Nucleares	46	11	57
Dirección de Laboratorios	18	0	18
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	24	11	35
Oficina de Control Interno	1	0	1
Total	439	64	503



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

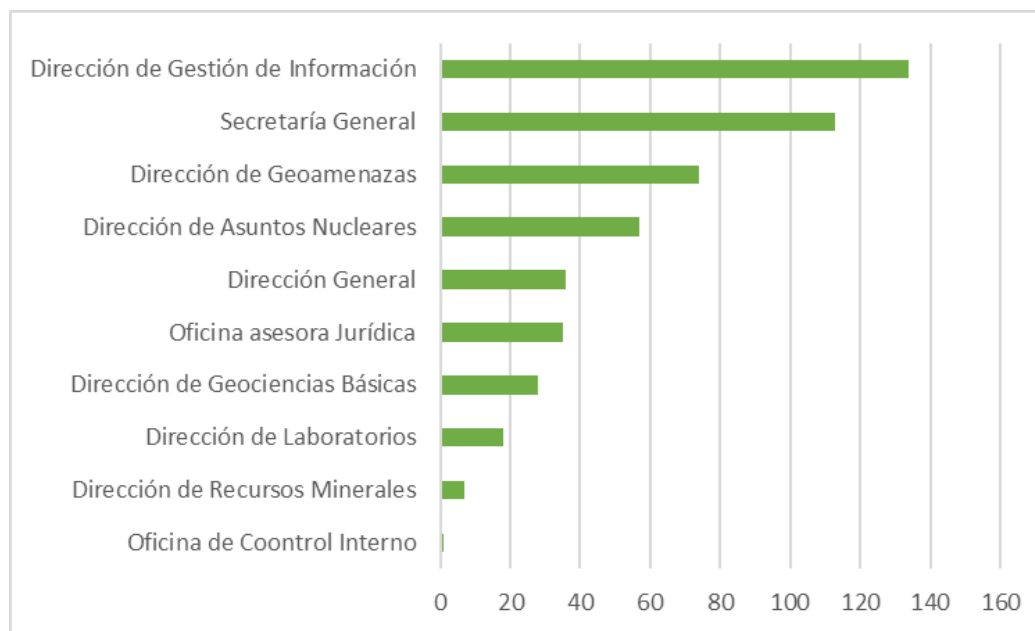
Durante el primer trimestre de 2021 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 439 PQRSD, equivalente al 87% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 65 PQRSD, correspondientes al 13%.





PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

El 26,6% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 22,5% se asignó a la Secretaría General; el 14,7% pertenece a la Dirección de Geoamenazas; mientras que el 11,3% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares y otro 7,2% corresponde a la Dirección General; el 7% está asignado a la Oficina Asesora Jurídica; el 5,6% ingresó a la Dirección de Geociencias Básicas; el 3,6% correspondió a la Dirección de Laboratorios; el 1,4% a la Dirección de Recursos Minerales y el 0,2% restante a la Dirección de Hidrocarburos.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021



3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	1	0	1
Participación ciudadana y comunicaciones	34	1	35
Secretaría General	2	1	3
Contratos y Convenios	19	4	23
Control Interno Disciplinario	3	0	3
Grupo de Planeación	2	0	2
Talento humano	20	3	23
Nómina y Seguridad Social	6	2	8
Unidad Recursos Financieros	41	6	47
Servicios Administrativos	4	0	4
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	1	0	1
Dirección de Geociencias Básicas	11	5	16
GTR Medellín	0	0	0
Museo	11	1	12
Dirección de Recursos Minerales	1	6	7
Dirección de Geoamenazas	55	9	64
OVS Manizales	3	0	3
OVS Popayán	0	0	0
OVS Pasto	7	0	7
Dirección de Gestión de Información	129	4	133
Dirección de Asuntos Nucleares	27	5	32
Licenciamiento y Control	19	6	25
Dirección de Laboratorios	16	0	16
GTR Cali	2	0	2
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	24	11	35
Oficina de Control Interno	1	0	1
Total	439	64	503



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 503 PQRSD recibidos, 438 (87%) han sido respondidos y 65 (13%) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRSD en el SGC es de 8,4 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 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.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

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 2020	Ene-Mar 2021
Y1: Número de derecho de Petición recibidos en el periodo.	390	487
Y2: Número de queja recibidos en el periodo.	0	2
Y3: Número de reclamo recibidos en el periodo.	8	6
Y4: Número de sugerencias recibidos en el periodo.	2	2
Y5: Número de denuncias recibidas en el periodo.	0	4
Y6: Número de felicitaciones	0	2
X1: Número de PQRSD recibidos en el periodo	400	503
X2: Número de PQRSD en el periodo Anterior	322	375
Resultado	24,224%	34,133%



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

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 el uso de los canales de servicio y si existen cambios en su disponibilidad o condiciones de uso a los usuarios que interponen PQRSD..

No. PQRSD	Oct-Dic 2020	Ene-Mar 2021
Y1: Email	340	435
Y2: Internet	55	47
Y3: Correspondencia	5	15
Y4: Chat	0	6
Y5: Redes Sociales	0	0
Y6: Otros	0	0
X1: Número de PQRSD recibidos en el periodo	400	503
X2: Número de PQRSD en el periodo Anterior	322	375
Resultado	24,224%	34,133%



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

5. Indicadores

Cumplimiento PQRSD

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

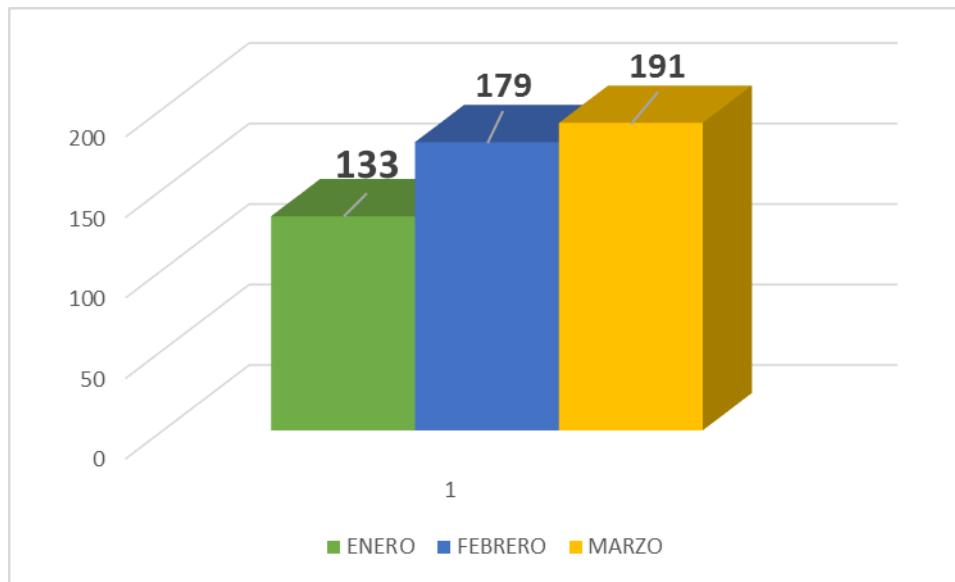
No. PQRSD	Oct-Dic 2020	Ene-Mar 2021
x1: Número de PQRSD atendidas en el periodo	302	439
y1: Número de PQRSD recibidas en el periodo	322	503
Resultado	94%	87%



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

6. PQRSD por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de octubre se radicaron 133 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano; en noviembre la cantidad fue de 179 y en diciembre fueron 191.

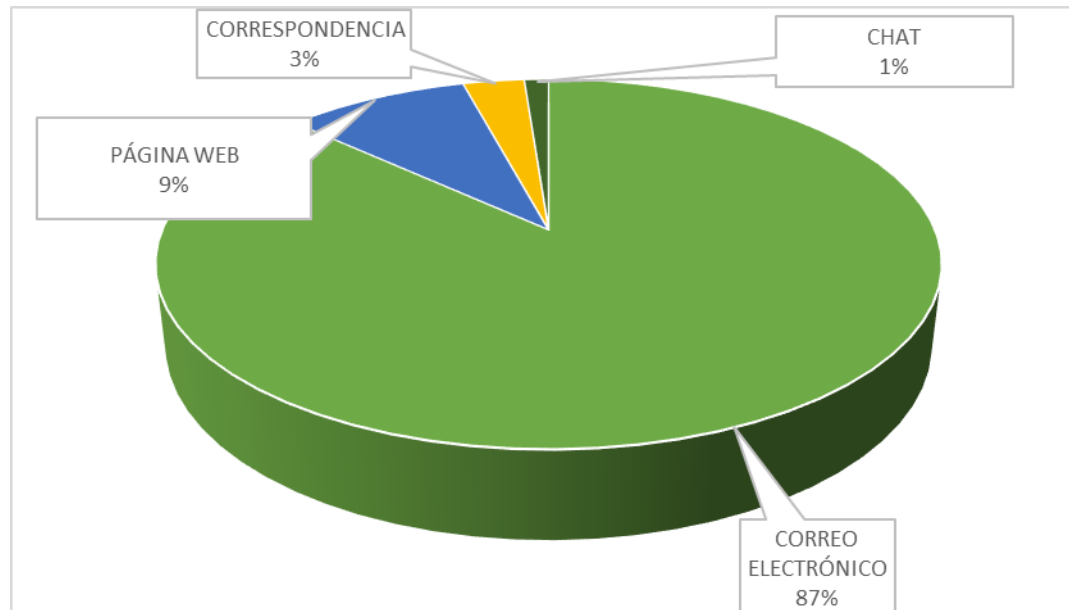




PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

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 (86%); por correspondencia (mediante de mensajería o entregada personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 3%, el 9% de las PQRSD llegó a través del módulo puesto a disposición a través de la página web y el 1% proviene del chat institucional.





PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

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 segundo lugar, la ciudadanía ha solicitado información con respecto a trámites de la Dirección de Asuntos Nucleares.
- Otro asunto que motivó a los ciudadanos a contactar al SGC fue la solicitud de certificados de ingresos y retenciones.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

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>.
2. Informar a la ciudadanía que el chat es un canal de atención puesto a disposición para recibir respuestas rápidas a solicitudes de menor complejidad.
3. Hacer mayor difusión de los canales de atención virtual.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2021

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. Los ciudadanos han manifestado la necesidad de asistir personalmente a las instalaciones de la entidad para visitar el museo, la biblioteca y las diversas dependencias.
2. La ciudadanía pregunta con insistencia cuándo se tiene programado volver a abrir al público el museo y la biblioteca.
3. En cuanto a los trámites de la Dirección de Asuntos Nucleares, los ciudadanos quisieran recibir atención oportuna en las líneas telefónicas que se han puesto a disposición para estos asuntos.



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.