

# Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al primer trimestre de 2019 (enero,  
febrero y marzo)

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

Abril de 2019





## **Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias**

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS), 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 clientes 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 las diferentes oficinas regionales, de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5 p.m.

- Correo

Documentos recibidos a través de un servicio de mensajería (742, Envía, Servientrega, Deprisa, etc.)

- Buzón

Localizados en diferentes puntos de la Entidad en Bogotá, en los grupos de trabajo regionales y observatorios vulcanológicos.

- Telefónico

Línea gratuita nacional de atención al ciudadano y denuncias (571) 01 - 8000 – 110842. Línea fija desde Bogotá (571) 220 0200 - (571) 222 1811.

- Virtual

Formulario electrónico <https://www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQRD.aspx>

Correo electrónico [cliente@sgc.gov.co](mailto:cliente@sgc.gov.co)



## PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2019

### 1. Según el tipo de petición

Tipos de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	403	128	531
Queja	7	0	7
Reclamo	2	1	3
Sugerencia	1	0	1
Rec. Reposición	0	3	3
Denuncia	2	0	2
Felicitaciones	21	0	21
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>132</b>	<b>568</b>



## PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2019

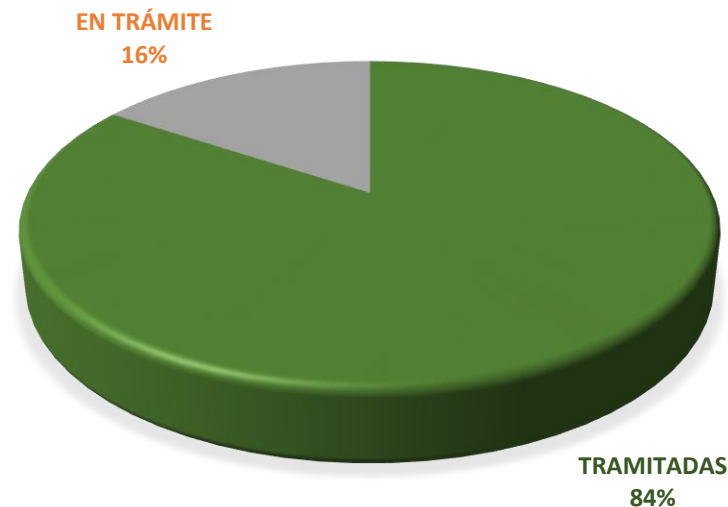
### 2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	103	4	107
Secretaría General	51	22	73
Dirección de Geociencias Básicas	39	8	47
Dirección de Recursos Minerales	2	1	3
Dirección de Geoamenazas	126	17	143
Dirección de Gestión de Información	65	9	74
Dirección de Asuntos Nucleares	50	18	68
Dirección de Laboratorios	16	3	19
Oficina asesora Jurídica	15	5	20
Oficina de Control Interno	12	2	14
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>89</b>	<b>568</b>



## PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

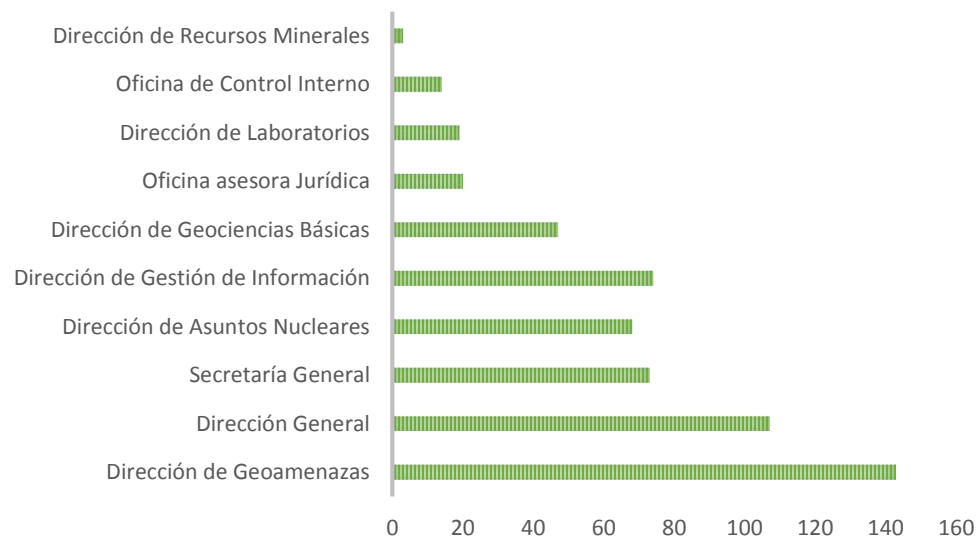
Durante el primer trimestre de 2019 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 479 PQRDS, equivalente al 84 % de las 568 PQRDS recibidas. Están en trámite 89 PQRD, correspondientes al 16 %.





## PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2019

El 25% de los PQRD recibidos se encuentra en la Dirección de Geoamenazas; el 19% pertenece a la Dirección General; mientras que el 13% corresponde a la Secretaría General y otro 13% corresponde a la Dirección de Gestión de Información; el 12% se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares; el 8% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 4% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 3% a la Dirección de Laboratorios; el 2 % compete a la Oficina de Control Interno y el 1% restante a la Dirección de Recursos Minerales.



# PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2019



## 3. Distribución de PQRDS por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	2	3	5
Participación ciudadana y comunicaciones	101	1	102
Secretaría General	1	3	4
Contratos y Convenios	8	2	10
Control Interno Disciplinario	0	0	0
Grupo de Planeación	4	1	5
Talento humano	8	5	13
Nómina y Seguridad Social	12	8	20
Unidad Recursos Financieros	25	4	29
Servicios Administrativos	1	1	2
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	18	0	18
Dirección de Geociencias Básicas	15	6	21
GTR Medellín	2	0	2
Museo	22	2	24
Dirección de Recursos Minerales	2	1	3
Dirección de Geoamenazas	83	16	99
OVS Manizales	15	1	16
OVS Popayán	10	0	10
OVS Pasto	18	0	18
Dirección de Gestión de Información	47	9	56
Dirección de Asuntos Nucleares	13	5	18
Licenciamiento y Control	37	13	50
Dirección de Laboratorios	13	3	16
GTR Cali	3	0	3
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	7	3	10
Oficina de Control Interno	12	2	14
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>89</b>	<b>568</b>





## **PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2019**

### **4. Aspectos a tener en cuenta**

- De los 568 PQRDS recibidos, 479 (84%) han sido respondidos y 89 (16 %) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado el promedio para contestar una PQRDS 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 8 traslados por competencia a otras entidades.
- El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, reasigna los PQRDS al área competente a más tardar el día siguiente de su radicación en el SGC.

### **5. El tiempo de respuesta de las PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2019 se puede observar en el siguiente enlace:**

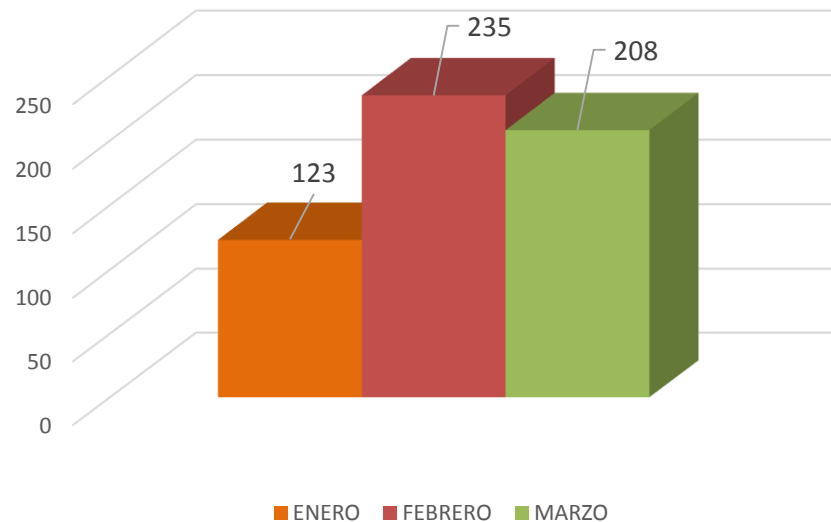
**[https://www.sgc.gov.co/\\_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/Archivos/Primer%20trimestre%202019.docx&action=default](https://www.sgc.gov.co/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/Archivos/Primer%20trimestre%202019.docx&action=default)**



# PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2019

## 6. PQRDS por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de enero se radicaron 123 PQRDS en el Servicio Geológico Colombiano; en febrero el número ascendió a 235 y en marzo fueron 208.

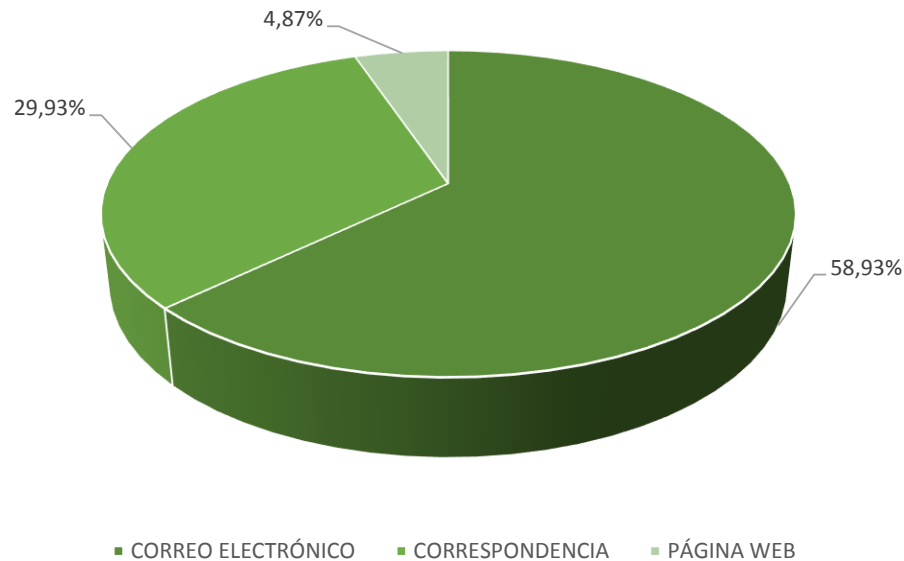




# PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2019

## 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 PQRDS es el correo electrónico (58,93%); por correspondencia (a través de mensajería o entrega personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 29,93%; y el 4,87% de las PQRDS llega a través del módulo puesto a disposición a través de la página web.



# PQRDS recibidas durante el primer trimestre de 2019



## 8. Felicitaciones y sugerencias

Radicado de entrada	Área	Fecha Recibido	Asunto	Asunto
20191200000812	MUSEO	20/03/2019	Felicitaciones	Los felicito por esa recopilación arquitectónica tan excepcional. Me gustaría que fuera mayormente publicitado este museo e incentivar actividades para los niños. Que posibilidad hay de exhibir los fósiles reales?
2019290000762	GTR BUCARAMANGA	20/02/2019	Felicitaciones	Esta visita me gustó ya que aprendí sobre la geología, estudio de las rocas, el saber cómo son las instalaciones y la bodega
			Sugerencias	Me gustaría que nos permitieran descubrir e informarnos más de la bodega ya que se ve grande e interesante, me encantó este recorrido
20192900000782	GTR BUCARAMANGA	20/02/2019	Felicitaciones	Es un lugar muy lindo, es interesante todo lo que aprendimos hoy, la atención que nos brindaron fue muy buena
20192900000792	GTR BUCARAMANGA	20/02/2019	Felicitaciones	Tiene muy buen servicio y muy buena atención, y enseñan muy bien
			Sugerencias	Todo muy bien
20192900000802	GTR BUCARAMANGA	20/02/2019	Felicitaciones	Gracias por la paciencia con los chicos
20192900000812	GTR BUCARAMANGA	20/02/2019	Felicitaciones	Los felicito por la organización, la forma de tratar a las personas y el excelente servicio que dan
			Sugerencias	Sugiero hacer más actividades como en forma interactiva
20192900000862	GTR BUCARAMANGA	19-03-19	Felicitaciones	Explicación clara de los servicios ofrecidos para la litoteca y requisitos para la recepción de muestras
			Sugerencias	Mejores controles al salir de la litoteca para garantizar que hayan salido todas las personas que ingresaron
20192900000872	GTR BUCARAMANGA	19-03-19	Felicitaciones	Muy buena explicación de la organización de la litoteca, así como los procesos realizados y seminarios ofrecidos
			Sugerencias	Enviar un folleto digital con la información de seguridad, así como una breve explicación de las zonas de la litoteca y los servicios ofrecidos
20192900000882	GTR BUCARAMANGA	19-03-19	Felicitaciones	Gran explicación y atención
20192900000892	GTR BUCARAMANGA	19-03-19	Felicitaciones	Excelente información dispuesta a los estudiantes
			Sugerencias	Exigencia de elementos EPP a visitantes. Hace falta sendero peatonal hasta la litoteca.
20192900000902	GTR BUCARAMANGA	19-03-19	Felicitaciones	Muy buena atención personal. Clara información sobre protocolos.
			Sugerencias	Ser más estrictos en los protocolos de seguridad
20192900000912	GTR BUCARAMANGA	19-03-19	Felicitaciones	Fue completa y clara la información brindada acerca del proceso desde la recepción de las muestras hasta los servicios del SGC a la industria
			Sugerencias	Mayor vigilancia o control a la hora de salir de la litoteca pues no se volvió a firmar la bitácora
20192900000922	GTR BUCARAMANGA	19-03-19	Felicitaciones	Muy buena la atención por parte de Directivos y geólogos
			Sugerencias	Mayor información sobre el trabajo con compañías



## 9. Recomendaciones

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



## **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.