

## **Informe**

Primer Trimestre de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2017  
(Enero, Febrero y Marzo)

---

Elaborado por:

**Grupo de Participación Ciudadana  
y comunicaciones**

**Abril 2017  
Bogotá D.C**



## ANÁLISIS DE LAS PQRD RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2017

Durante el primer trimestre de 2017 el Servicio Geológico Colombiano – SGC recibió 539 PQRD, cifra equivalente al 35% de los recibidos el año inmediatamente anterior y al 150% de los recibidos en el mismo período de 2016. Este último comportamiento circunstancial, no necesariamente estructural, se explica por el fuerte incremento de los derechos de petición, los cuales pasaron de 336 a 516 y centrados principalmente en la Dirección de Geoamenazas, OVS Pasto y Dirección de Gestión de la Información. Se debe resaltar la felicitación que recibió el SGC con ocasión de la gestión de la Dirección Técnica de Geoamenazas por apoyo interinstitucional.

El informe del primer período de 2017 tiene las siguientes cifras relevantes:

### 1. PQRD por tipo de Petición

<i><b>Tipos de Petición</b></i>			
<i><b>Tipo de petición</b></i>	<i><b>Contestados</b></i>	<i><b>En Trámite</b></i>	<i><b>Total</b></i>
Derechos de Petición General y/o Particular	339	159	<b>498</b>
Derecho de Petición de Información	10	4	<b>14</b>
Derecho de Petición de Consulta	1	3	<b>4</b>
Quejas	2	5	<b>7</b>
Reclamos	1	0	<b>1</b>
Denuncias	3	0	<b>3</b>
Acciones Populares	0	0	<b>0</b>
Recursos de Reposición	4	4	<b>8</b>
Sugerencias	2	1	<b>3</b>
Felicitaciones	0	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>177</b>	<b>539</b>

**Tabla N° 1**

- Las 516 PQRD recibidos durante el primer trimestre del año 2017 representan el 96% de todos los allegados a la entidad en este período. Dentro de esa cifra sobresalen los 498 Derechos de Petición General y/o Particular, de los cuales se pudieron atender más de las dos terceras partes y quedaron en trámite 159. También en la primera cifra se incluyen 14 Derechos de Petición de

Información, teniendo una atención y retención similar a la de los anteriores. Finalmente complementan la cifra genérica cuatro Derechos de Petición de Consulta, todos los cuales se tramitaron en el tiempo reportado.

- Las Quejas constituyeron el 1% de la PQRD del período, equivalentes a siete documentos. Dos fueron tramitadas y las cinco restantes quedaron en proceso de respuesta.
- Los Reclamos tan solo se hicieron presentes en una oportunidad y fue tramitado.
- Las Denuncias llegaron a tres, todas las cuales fueron evacuadas.
- No se recibieron Acciones Populares.
- Los Recursos de Reposición llegaron a ocho que representaron algo más del 1% de las PQRD del período, habiendo sido tramitados 4. Los otros quedaron en trámite de atención.
- Las Sugerencias también se hicieron presentes con tres documentos, dos de los cuales fueron evacuadas y quedó pendiente una.
- Durante los primeros tres trimestres del año se recibió una felicitación, a la cual se le presta la debida atención y exaltación mas adelante.

## 2. Distribución de PQRD por Áreas y Direcciones

<b>Distribución de PQRD 2016</b>			
<b>Grupos de Trabajo SGC</b>	<b>Tramitados</b>	<b>En trámite</b>	<b>Total</b>
Dirección General	24	7	<b>31</b>
Secretaria General	70	25	<b>95</b>
Dirección de Geociencias Básicas	9	1	<b>10</b>
Dirección de Recursos Minerales	5	0	<b>5</b>
Dirección de Geoamenazas	59	44	<b>103</b>
Dirección de Gestión de Información	125	73	<b>198</b>
Dirección de Asuntos Nucleares	45	15	<b>60</b>
Dirección de Laboratorios	12	7	<b>19</b>
Dirección hidrocarburos	0	2	<b>2</b>
Oficina Asesora Jurídica	4	2	<b>6</b>
Oficina de Control Interno	9	1	<b>10</b>
<b>Total</b>	<b>362</b>	<b>177</b>	<b>539</b>

**Tabla N° 2**

El 37% de los PQRD recibidos se relacionaron con la Dirección de Gestión de la Información, el 19% se vincularon a la Dirección de Geoamenazas, el 18% afecta a la

Secretaría General y el 11% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares. En conjunto estas áreas originan el 85% de estos trámites contencioso administrativos.

### 3. Total de Peticiones Recibidas por Grupos de Trabajo

GRUPO DE TRABAJO	Total 2016	Total Primer Trimestre 2016	Primer Trimestre 2017		
			Tramitados	En Tramite	Total
<i>Dirección General</i>	19	1	5	0	5
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	85	17	19	7	26
<i>Secretaría General</i>	20	8	0	0	0
<i>Contratos y Convenios</i>	74	20	17	9	26
<i>Control Interno Disciplinario</i>	7	2	0	0	0
<i>Grupo de Planeación</i>	8	2	0	0	0
<i>Talento Humano</i>	58	4	11	2	13
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	118	34	16	4	20
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	56	21	21	8	29
<i>Servicios Administrativos</i>	15	3	5	2	7
<i>Tecnología de Información</i>	0	0	0	0	0
<i>GTR Bucaramanga</i>	2		0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	44	14	9	1	10
<i>GTR Medellín</i>	2	0	0	0	0
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	19	5	5	0	5
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	155	27	17	38	55
<i>OVS Manizales</i>	53	0	12	5	17
<i>OVS Popayán</i>	26	0	10	1	11
<i>OVS Pasto</i>	59	8	20	0	20
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	244	36	80	64	144
<i>Museo</i>	93	26	45	9	54
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	16	3	4	0	4
<i>Licenciamiento y control</i>	204	61	31	14	45
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	23	2	8	1	9
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	3	0	2	0	2
<i>Dirección de Laboratorios</i>	59	17	11	4	15
<i>GTR Cali</i>	17	7	1	3	4
<i>Dirección Hidrocarburos</i>			0	2	2
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	75	25	4	2	6
<i>Oficina Control Interno</i>	19	5	9	1	10
<b>Total</b>	<b>1573</b>	<b>348</b>	<b>362</b>	<b>177</b>	<b>539</b>

Tabla N°4

La tabla anterior hace una comparación de la evolución temporal de las PQRD. El análisis detallado realizado permite afirmar que estos desarrollos no tienen una temporalidad regular y están generados principalmente por eventualidades y

circunstancias particulares.

#### 4. Aspectos a tener en cuenta

- 4.1 De las solicitudes recibidas, 18 correspondían a temas de administración minera (3%), por lo tanto, se realizó el respectivo trámite a la ANM, en los términos establecidos por la Ley.
- 4.2 De los 539 PQRD recibidos, el (67%) se contestaron dentro del mismo período y el (33%) quedó para trámite.
- 4.3 El tiempo de respuesta de las PQRD recibidas durante el primer trimestre 2017, se puede observar en el siguiente link:  
<http://www.sgc.gov.co/Intranet/archivos/Link-PQRD-I-Trimestre-2017.aspx>
- 4.4 Una de las vías utilizadas por la ciudadanía para acceder a ese mecanismo de participación ciudadana corresponde a la página WEB. En el primer trimestre 2017 por esta vía se recibieron 52 PQRD, casi el 10%.

<i><b>Tipos de Petición Recibidos por la WEB</b></i>			
<i><b>Tipo de petición</b></i>	<i><b>Tramitados</b></i>	<i><b>En trámite</b></i>	<i><b>Total</b></i>
Derechos de Petición	18	26	<b>44</b>
Quejas	2	1	<b>3</b>
Reclamos	1	0	<b>1</b>
Sugerencias	2	1	<b>3</b>
Denuncias	1	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>52</b>

**Tabla N°5**

- 4.5 En el trimestre reportado se observó un mayor reconocimiento al acceso a la información que genera el SGC
- 4.6 En este periodo no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- 4.7 Se presentó tan solo un anónimo.

4.8 En el primer trimestre de 2017 se recibió un agradecimiento a la Dirección Técnica de Geoamenazas, el cual tiene la siguiente presentación:

Radicado de entrada	Área Asignada	Fecha de Recibo	Asunto	Descripción
20172610006982	Dirección de Geomenazas	9-2-17	Agradecimiento	Agradecimiento por el apoyo interinstitucional por la generación de procesos de prevención y conocimientos de los riesgos por eventos relacionados con el seguimiento y monitoreo de amenazas de origen geológico que suceden en el país.

## 5 RECOMENDACIONES

- 5.1 Revisión en del Sistema Orfeo.
- 5.2 Cumplir con los términos establecidos por la Ley.
- 5.3 Tener presente las alarmas enviadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- 5.4 Relacionar las respuestas en el Sistema Orfeo.
- 5.5 Cumplir con el orden de llegada de los PQRD.
- 5.6 Aplicar el procedimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias del SGC.
- 5.7 Contactarse con el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, para cualquier inquietud o eventualidad.