

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al segundo trimestre de 2020 (abril,
mayo y junio)

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

julio 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 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 segundo trimestre de 2020

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	294	46	340
Queja	1	0	1
Reclamo	3	1	4
Sugerencia	0	0	0
Rec. Reposición	1	0	1
Denuncia	0	0	0
Felicitaciones	3	0	3
Total	302	47	349

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC disminuyeron en un 20%.



•INDICADORES BASICOS EN PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2020																
(Segundo trimestre 2020 = t; Total solicitudes = T = 349) ; (Segundo trimestre 2019 = t; Total solicitudes = T = 367)																
Fórmula General	Cn = total		Cn =D. Petición		Cn =Queja		Cn = Reclamo		Cn = Sugerencia		Cn = Rec reposición		Cn = Denuncia		Cn = Felicitación	
•Participación de solicitudes en el total de solicitudes de un período determinado:																
No. solicitudes/ No. total solicitudes	349	100,00%	340	97,42%	1	0,29%	4	1,15%	0	0,00%	1	0,29%	0	0,00%	3	0,86%
•Incremento de una solicitud en un período determinado:																
Solicitudes periodo analizado/mismas solicitudes periodo anterior	349;436	-19,95%	1;0	0,0%	1;0		4;3	33%	0;0	0%	1;1		0;3		3,22	-86%
Efectividad en el Trámite de solicitud (o solicitudes) en un periodo determinado																
Solicitudes Trámites/solicitudes recibidas	302/349	86,53%	294/340	86,47%	1;1	100,0%	3;4	0;0%	0;0		1;1	100,0%	0;0		3;3	100,0%



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2020

2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

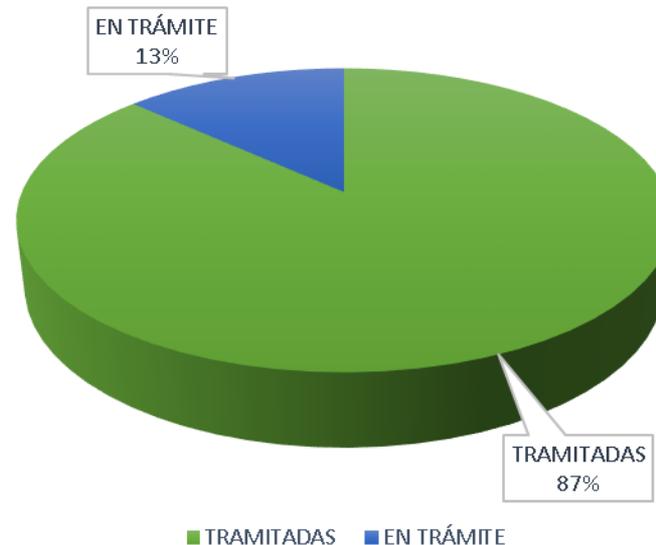
Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	38	4	42
Secretaría General	51	10	61
Dirección de Geociencias Básicas	20	2	22
Dirección de Recursos Minerales	2	0	2
Dirección de Geoamenazas	55	12	67
Dirección de Gestión de Información	90	1	91
Dirección de Asuntos Nucleares	43	15	58
Dirección de Laboratorios	1	0	1
Dirección de Hidrocarburos	0	1	1
Oficina asesora Jurídica	3	1	4
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	303	46	349



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2020

Durante el segundo trimestre de 2020 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 303 PQRSD, equivalente al 87% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 46 PQRSD, correspondientes al 13%.

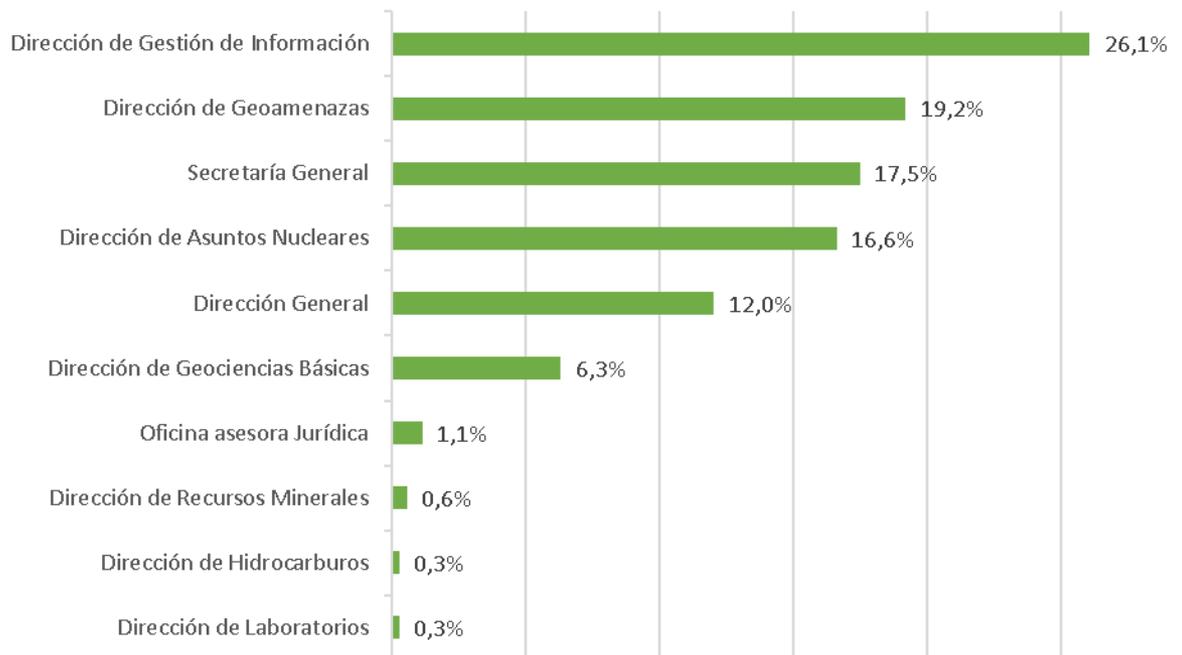
Este resultado demuestra un alto nivel de efectividad en la gestión de las PQRSD a nivel institucional.





PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2020

El 26,1% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 19,2% pertenece a la Dirección de Geoamenazas; mientras que el 17,5% corresponde a la Secretaría General y el 16,6% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares; el 12% se asignó a la Dirección General; el 6,3% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 1,1% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 0,6% a la Dirección de Recursos Minerales; el 0,3% a la Dirección de Hidrocarburos ;y el 0,3% restante a la Dirección de Laboratorios.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2020



3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	0	0	0
Participación ciudadana y comunicaciones	38	4	42
Secretaría General	2	0	2
Contratos y Convenios	10	4	14
Control Interno Disciplinario	0	0	0
Grupo de Planeación	3	0	3
Talento humano	8	2	10
Nómina y Seguridad Social	3	1	4
Unidad Recursos Financieros	23	2	25
Servicios Administrativos	2	1	3
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	0	0	0
Dirección de Geociencias Básicas	10	1	11
GTR Medellín	0	0	0
Museo	10	1	11
Dirección de Recursos Minerales	2	0	2
Dirección de Geoamenazas	48	12	60
OVS Manizales	0	0	0
OVS Popayán	1	0	1
OVS Pasto	6	0	6
Dirección de Gestión de Información	90	1	91
Dirección de Asuntos Nucleares	2	15	17
Licenciamiento y Control	41	0	41
Dirección de Laboratorios	1	0	1
GTR Cali	0	0	0
Dirección de Hidrocarburos	0	1	1
Oficina asesora Jurídica	3	1	4
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	303	46	349



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2020

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 349 PQRSD recibidos, 303 (87%) han sido respondidos y 46 (13%) 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 11 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.

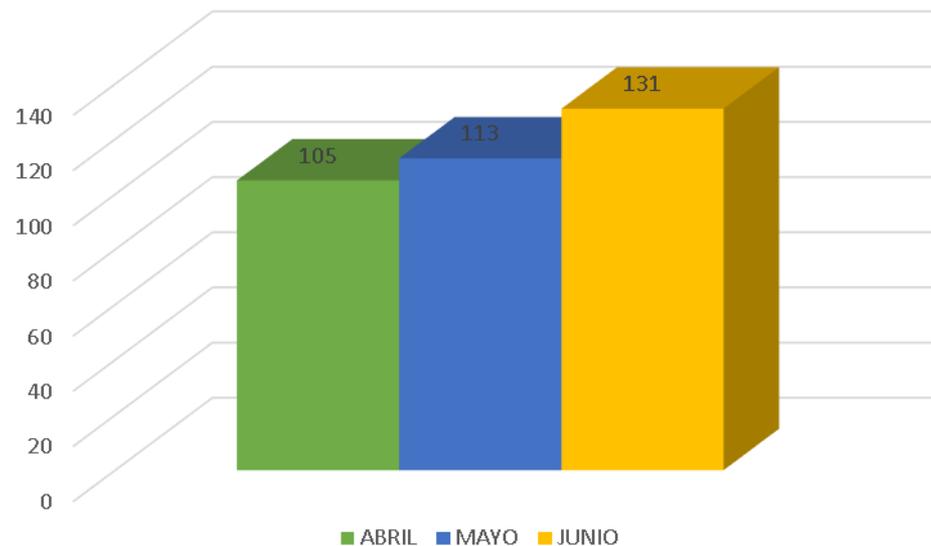
5. El tiempo de respuesta de las PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2020, se puede observar en el siguiente enlace: [Tiempo de respuesta](#)



PQRSD recibidas durante el segundo 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 105 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano; en febrero la cantidad fue de 113 y en marzo fueron 131.

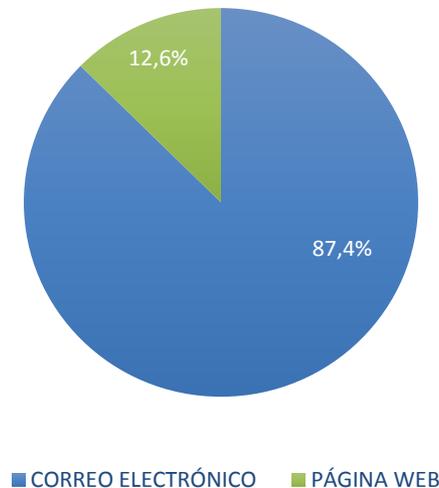




PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2020

7. Medios de recepción

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que a raíz de la emergencia sanitaria, que ha generado el aislamiento preventivo, la ciudadanía ha utilizado el correo electrónico como medio principal para interponer sus PQRSD (87,4%). El 12,6% de las PQRSD llegó a través del módulo puesto a disposición a través de la página web.





PQRSD recibidas durante el segundo 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 se refiere a asuntos de competencia de la Secretaría General.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2020

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

1. Optimizar los mecanismos de respuesta por medios digitales..
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. 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 segundo 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

Los ciudadanos han manifestado que a raíz del aislamiento preventivo obligatorio no pueden acudir personalmente a las instalaciones del Servicio Geológico Colombiano y algunos no están habituados al uso de los canales virtuales para realizar sus trámites, situación que les ha generado algunas dificultades en este aspecto.

Recomiendan una mayor difusión de los canales de atención puestos a disposición de la ciudadanía.



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.

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al primer semestre de 2020
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos , sugerencias,
denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico
Colombiano.

julio de 2020



El futuro
es de todos

Minenergía



PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2020

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	637	54	691
Queja	2	0	2
Reclamo	8	2	10
Sugerencia	2	0	2
Rec. Reposición	2	0	2
Denuncia	4	1	5
Felicitaciones	13	0	13
Total	668	57	725

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC disminuyeron en un 27%.



•INDICADORES BASICOS EN PQRSD PRIMER SEMESTRE 2020																
(Primer semestre 2020 = t; Total solicitudes = T = 725) ; (Primer semestre 2019 = t; Total solicitudes = T = 1004)																
Fórmula General	Cn = total		Cn =D. Petición		Cn =Queja		Cn = Reclamo		Cn = Sugerencia		Cn = Rec reposición		Cn = Denuncia		Cn = Felicitación	
•Participación de solicitudes en el total de solicitudes de un período determinado:																
No. solicitudes/ No. total solicitudes	725	100,00%	691	95,31%	2	0,28%	10	1,38%	2	0,28%	2	0,28%	5	0,69%	13	1,79%
•Incremento de una solicitud en un período determinado:																
Solicitudes periodo analizado/mismas solicitudes periodo anterior	725;1004	-27,79%	691;938	-32,7%	2;7	-71,4%	10;6	67%	2;1	100%	2;4	-50%	5;5	0%	13;43	-70%
Efectividad en el Trámite de solicitud (o solicitudes) en un periodo determinado																
Solicitudes Trámites/solicitudes recibidas	668;725	92,14%	637;691	92,19%	2;2	100,0%	8;10	80,00%	2;2	100,0%	2;2	100,0%	4;5	80,00%	13;13	100,0%



PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2020

2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	94	0	94
Secretaría General	110	11	121
Dirección de Geociencias Básicas	39	2	41
Dirección de Recursos Minerales	5	0	5
Dirección de Geoamenazas	129	15	144
Dirección de Gestión de Información	167	8	175
Dirección de Asuntos Nucleares	114	17	131
Dirección de Laboratorios	8	0	8
Dirección de Hidrocarburos	0	1	1
Oficina asesora Jurídica	2	3	5
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	668	57	725

PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2020



3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	4	0	4
Participación ciudadana y comunicaciones	90	0	90
Secretaría General	5	0	5
Contratos y Convenios	18	5	23
Control Interno Disciplinario	1	0	1
Grupo de Planeación	4	0	4
Talento humano	26	2	28
Nómina y Seguridad Social	7	2	9
Unidad Recursos Financieros	44	2	46
Servicios Administrativos	5	0	5
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	9	0	9
Dirección de Geociencias Básicas	20	1	21
GTR Medellín	0	0	0
Museo	19	1	20
Dirección de Recursos Minerales	5	0	5
Dirección de Geoamenazas	96	14	110
OVS Manizales	1	1	2
OVS Popayán	14	0	14
OVS Pasto	18	0	18
Dirección de Gestión de Información	158	8	166
Dirección de Asuntos Nucleares	40	2	42
Licenciamiento y Control	74	15	89
Dirección de Laboratorios	5	0	5
GTR Cali	3	0	3
Dirección de Hidrocarburos	0	1	1
Oficina asesora Jurídica	2	3	5
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	668	57	725



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.