

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

Informe correspondiente al segundo trimestre de 2021 (abril, mayo y junio)

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

Julio 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 segundo trimestre de 2021

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	415	64	479
Queja	0	0	0
Reclamo	4	0	4
Sugerencia	1	0	1
Rec. Reposición	0	0	0
Denuncia	6	0	6
Felicitaciones	0	0	0
Total	426	64	490

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC aumentaron en un 40%.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

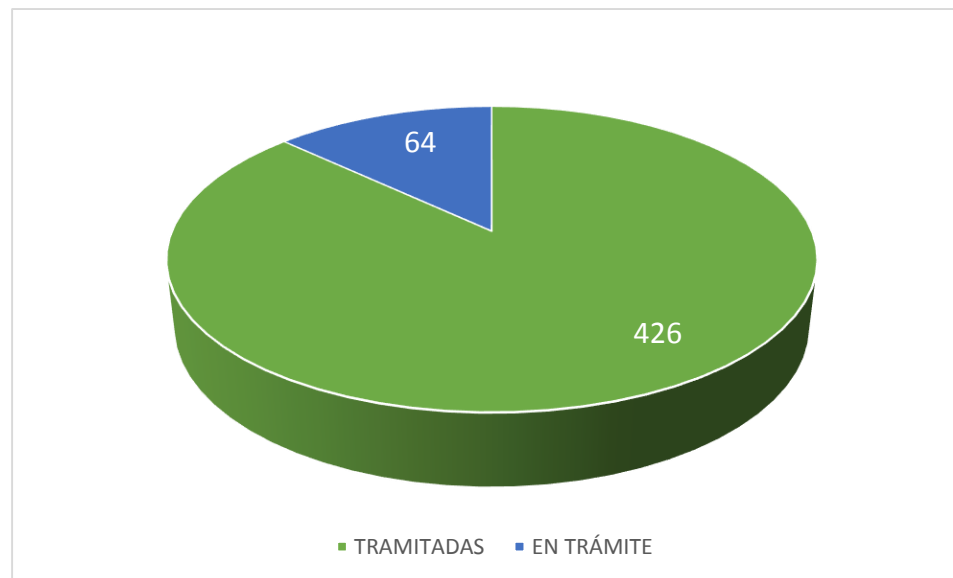
2. Distribución de PQRSD por grupos de trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	59	0	59
Secretaría General	58	23	81
Dirección de Geociencias Básicas	37	0	37
Dirección de Recursos Minerales	9	0	9
Dirección de Geoamenazas	56	17	73
Dirección de Gestión de Información	127	14	141
Dirección de Asuntos Nucleares	42	10	52
Dirección de Laboratorios	11	0	11
Dirección de Hidrocarburos	1	0	1
Oficina asesora Jurídica	26	0	26
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	426	64	490



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

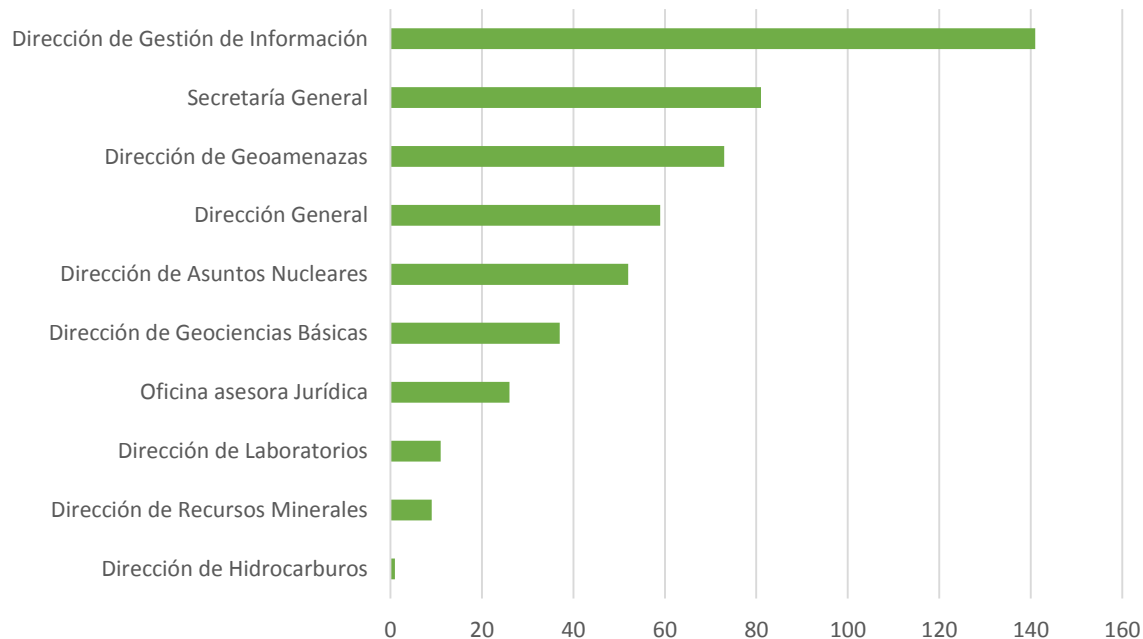
Durante el segundo trimestre de 2021 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 426 PQRSD, equivalente al 87% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 64 PQRSD, correspondientes al 13%.





PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

El 28,8% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 16,5% pertenece a la Secretaría General; mientras que el 14,9% corresponde a la Dirección de Geoamenazas; el 12% se asignó a la Dirección General; el 10,6% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares; el 7,6% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 5,3% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 2,2% a la Dirección de Laboratorios; el 1,8% a la Dirección de Recursos Minerales; y el 0,2% restante a la Dirección de Hidrocarburos.



PQRSD recibidas durante el segundo 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	58	0	58
Secretaría General	6	0	6
Contratos y Convenios	17	9	26
Control Interno Disciplinario	1	0	1
Grupo de Planeación	0	0	0
Talento humano	17	9	26
Nómina y Seguridad Social	5	3	8
Unidad Recursos Financieros	12	2	14
Servicios Administrativos	0	0	0
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	2	0	2
Dirección de Geociencias Básicas	15	0	15
GTR Medellín	0	0	0
Museo	22	0	22
Dirección de Recursos Minerales	9	0	9
Dirección de Geoamenazas	52	16	68
OVS Manizales	2	1	3
OVS Popayán	0	0	0
OVS Pasto	2	0	2
Dirección de Gestión de Información	125	14	139
Dirección de Asuntos Nucleares	25	6	31
Licenciamiento y Control	17	4	21
Dirección de Laboratorios	11	0	11
GTR Cali	0	0	0
Dirección de Hidrocarburos	1	0	1
Oficina asesora Jurídica	26	0	26
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	426	64	490



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 490 PQRSD recibidos, 426 (87%) han sido respondidos y 64 (13%) 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 2 quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- Se recibió una queja a través del Buzón de Integridad y Transparencia del sector minero energético. No involucraba al Servicio Geológico Colombiano y se le dio respuesta oportuna al quejoso.
- Se recibió y tramitó una petición presentada por una comunidad indígena.
- Durante el periodo en examen se efectuaron 21 traslados por competencia a otras entidades, de conformidad con el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por el artículo 1º de la ley 1755 del 30 de junio de 2015.
- Una veeduría ciudadana presentó solicitud de copias y se respondió dentro del término legal.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

4. Aspectos a tener en cuenta

- Durante el periodo bajo análisis se presentaron 234 conversaciones por el chat.
- Los ciudadanos han empezado a familiarizarse con la herramienta de agendamiento de citas y esto permite un contacto más directo para resolver sus inquietudes.
- La línea de servicio al ciudadano ha funcionado ininterrumpidamente durante el trimestre.
- Durante el trimestre se presentó un desistimiento expreso.
- 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 segundo 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	Abr-Jun 2021
Y1: Número de derecho de Petición recibidos en el p	390	487	479
Y2: Número de queja recibidos en el periodo.	0	2	0
Y3: Número de reclamo recibidos en el periodo.	8	6	4
Y4: Número de sugerencias recibidos en el periodo.	2	2	1
Y5: Número de denuncias reciidas en el periodo.	0	4	6
Y6: Número de felicitaciones	0	2	0
X1: Número de PQRSD recibidos en el periodo	400	503	490
X2: Número de PQRSD en el periodo Anterior	322	375	349
Resultado	24,224%	34,133%	40,401%

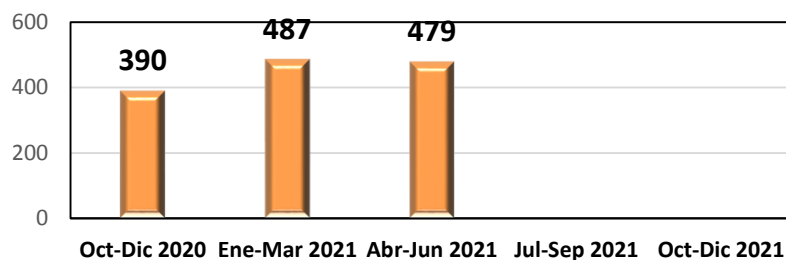


PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

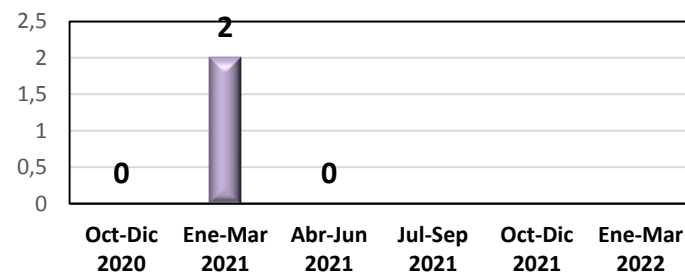
5. Indicadores

Seguimiento PQRSD

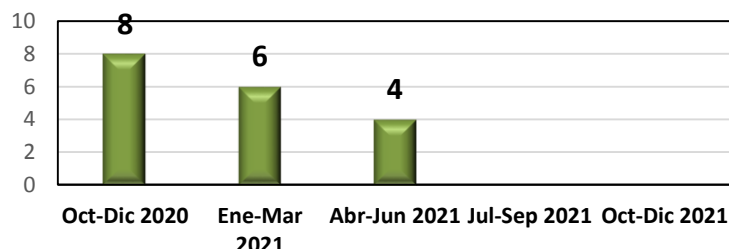
Número de peticiones recibidas en el periodo



Número de Quejas recibidas en el periodo



Número de Reclamos recibidos en el periodo



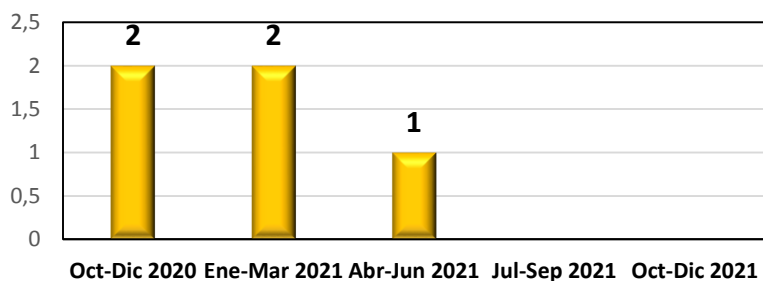


PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

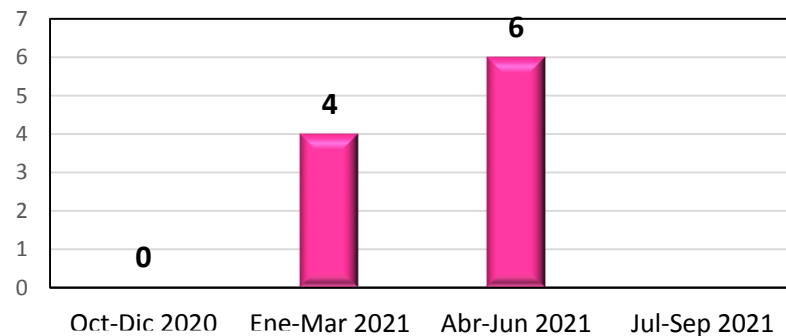
5. Indicadores

Seguimiento PQRSD

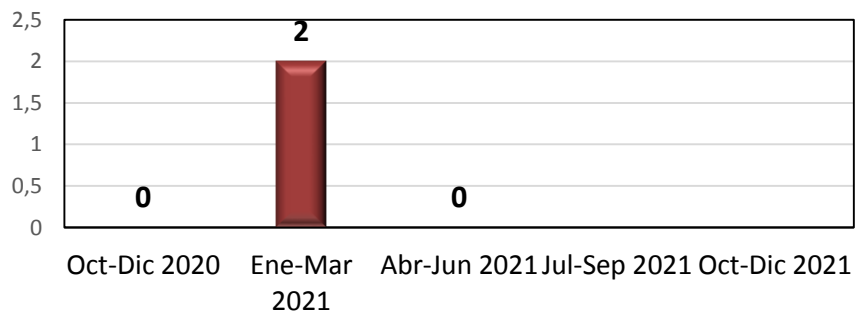
Número de Sugerencias recibidas en el periodo



Número de Denuncias recibidas en el periodo



Número de Felicidades recibidas en el periodo





PQRSD recibidas durante el segundo 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	Abr-Jun 2021
Y1: Email	340	435	418
Y2: Internet	55	47	56
Y3: Correspondencia	5	15	9
Y4: Chat	0	6	7
Y5: Redes Sociales	0	0	0
Y6: Otros	0	0	0
X1: Número de PQRSD recibidos en el periodo	400	503	490
X2: Número de PQRSD en el periodo Anterior	322	375	349
Resultado	24,224%	34,133%	40,401%

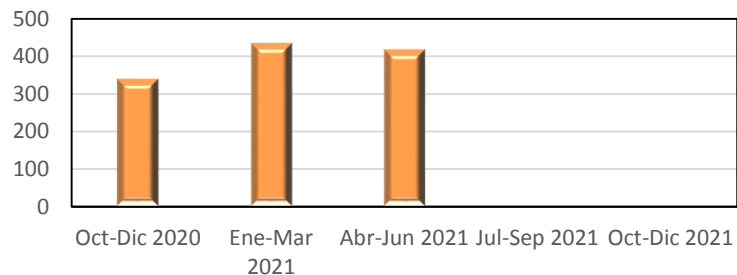


PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

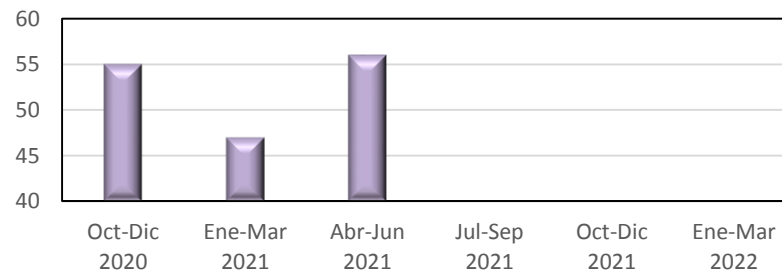
5. Indicadores

Seguimiento PQRSD

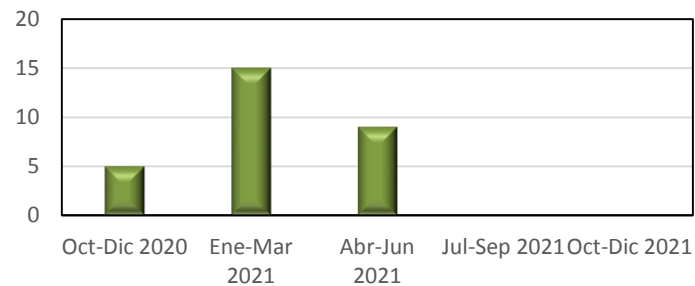
PQRDS recibidos por mail.



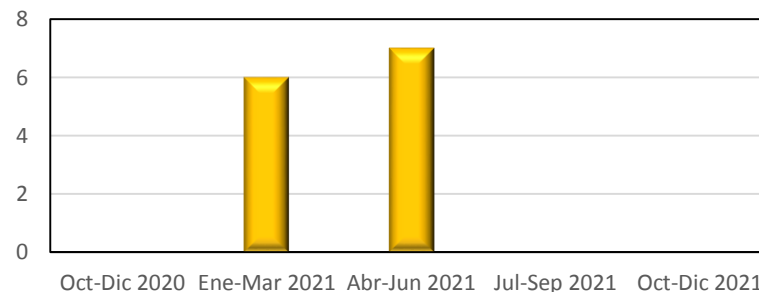
PQRDS recibidos por el módulo web



PQRDS recibidos por Correo Fisico



PQRDS recibidos por Chat





PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

5. Indicadores

Cumplimiento PQRSD

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

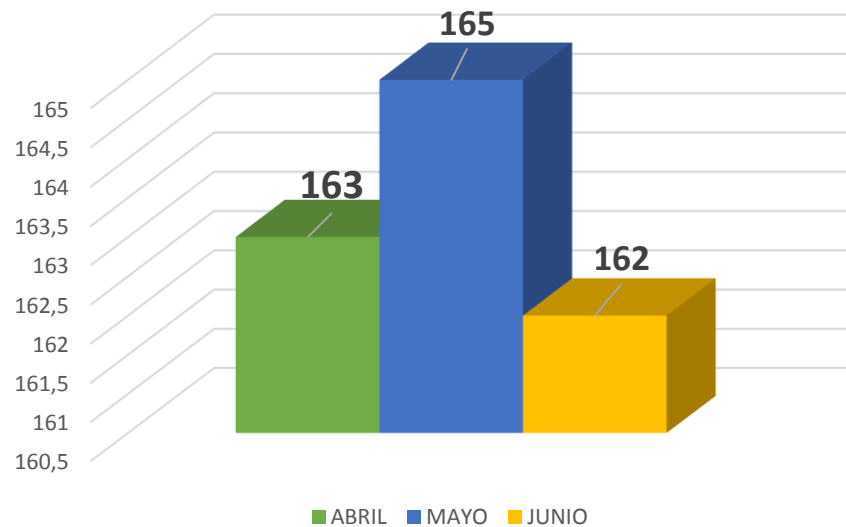
No. PQRSD	Oct-Dic 2020	Ene-Mar 2021	Abr-Jun 2021
x1: Número de PQRSD atendidas en el periodo	302	439	426
y1: Número de PQRSD recibidas en el peridos	322	503	490
Resultado	94%	87%	87%



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

6. PQRSD por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de abril se radicaron 163 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano; en mayo la cantidad fue de 165 y en junio fueron 162.

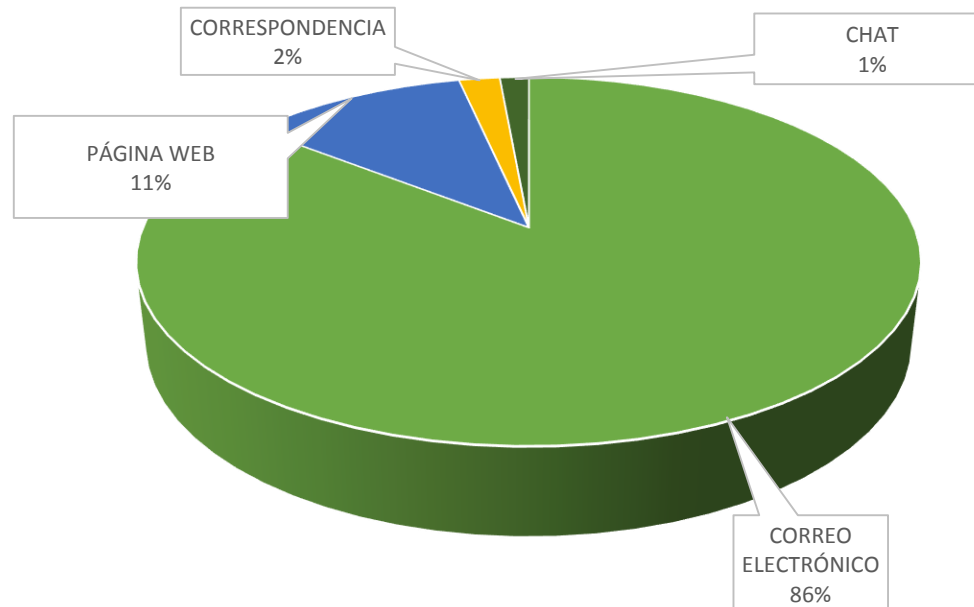




PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

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 (85%); por correspondencia (mediante de mensajería o entregada personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 2%, el 11% 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 segundo 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 e información técnica que se encuentra oficializada y publicada en la página web del Servicio Geológico Colombiano.
- En segundo lugar, la ciudadanía ha solicitado que se brinde atención telefónica en la red sismológica y en Asuntos Nucleares.
- 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 2021

Recomendaciones de los particulares para mejorar el servicio

- Los usuarios manifiestan que no es fácil encontrar en la página web las instrucciones para el pago por PSE. Recomiendan que se publiquen de una forma más visible.
- Los usuarios manifiestan que no es fácil encontrar en la página web la información sobre los sismos tan pronto suceden y se dirigen al chat para preguntar estos datos. Recomiendan que la información sea visible en cuanto se abre la página.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

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

1. Informar a la ciudadanía que algunos servicios se encuentran temporalmente suspendidos a causa de la pandemia por Covid 19.
2. Difundir entre la ciudadanía información sobre el buzón de integridad y transparencia del sector minero energético, en el cual se pueden denunciar evidenciar cualquier situación que vaya en contra de los valores y principios éticos de la entidad.

<https://transparencia.minenergia.gov.co/>



Recomendaciones presentadas por los ciudadanos sobre aspectos generales

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 Geológico Nacional “José Royo y Gómez” y la biblioteca Enrique Hubach Eggers .
3. En cuanto a los trámites de la Dirección de Asuntos Nucleares, los ciudadanos solicitan que se normalice la prestación de los servicios que se han visto afectados con atención de la pandemia por Covid 19.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2021

Recomendaciones de los ciudadanos para incentivar la participación en la gestión pública

Los ciudadanos recomiendan que se abran mayores espacios de diálogo.

Recomendaciones de los ciudadanos dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

Los ciudadanos no han realizado recomendaciones sobre este aspecto.



PQRSD recibidas durante el segundo 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.”*



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 2021, 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, sugerencias y denuncias

Informe correspondiente al primer semestre de 2021
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos , sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Julio de 2021



El futuro
es de todos

Minenergía



PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	892	73	965
Queja	2	0	2
Reclamo	10	1	11
Sugerencia	3	0	3
Rec. Reposición	0	0	0
Denuncia	10	0	10
Felicitaciones	2	0	2
Total	919	74	993

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC aumentaron en un 37%.



PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021

2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	95	0	95
Secretaría General	168	25	193
Dirección de Geociencias Básicas	63	2	65
Dirección de Recursos Minerales	16	0	16
Dirección de Geoamenazas	129	18	147
Dirección de Gestión de Información	258	17	275
Dirección de Asuntos Nucleares	98	11	109
Dirección de Laboratorios	29	0	29
Dirección de Hidrocarburos	1	0	1
Oficina asesora Jurídica	61	1	62
Oficina de Control Interno	1	0	1
Total	919	74	993

PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2021



3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	2	0	2
Participación ciudadana y comunicaci	93	0	93
Secretaría General	9	0	9
Contratos y Convenios	39	9	48
Control Interno Disciplinario	4	0	4
Grupo de Planeación	2	0	2
Talento humano	39	10	49
Nómina y Seguridad Social	13	3	16
Unidad Recursos Financieros	58	2	60
Servicios Administrativos	4	1	5
Tecnologías de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	3	0	3
Dirección de Geociencias Básicas	29	2	31
GTR Medellín	0	0	0
Museo	34	0	34
Dirección de Recursos Minerales	16	0	16
Dirección de Geoamenazas	115	17	132
OVS Manizales	5	1	6
OVS Popayán	0	0	0
OVS Pasto	9	0	9
Dirección de Gestión de Información	255	17	272
Dirección de Asuntos Nucleares	57	6	63
Licenciamiento y Control	41	5	46
Dirección de Laboratorios	27	0	27
GTR Cali	2	0	2
Dirección de Hidrocarburos	1	0	1
Oficina asesora Jurídica	61	1	62
Oficina de Control Interno	1	0	1
Total	919	74	993



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.