

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

Informe correspondiente al segundo trimestre de 2022 (abril, mayo y junio)

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

Julio de 2022



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 entre las personas que usan los servicios y productos institucionales y el Servicio Geológico Colombiano – SGC. Los resultados del Sistema en la Entidad 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:** en las oficinas de atención a la ciudadanía de todas las sedes.
- **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 (601) 220 0200 – (601) 2200100 – (601) 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> El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
 - 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 2022

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	359	33	392
Queja	1	0	1
Reclamo	2	1	3
Sugerencia	0	0	0
Rec. Reposición	1	1	2
Denuncia	6	0	6
Felicitaciones	13	0	13
Total	382	35	417

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC disminuyeron en un 15%.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

2. Distribución de PQRSD por grupos de trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	35	0	35
Secretaría General	64	10	74
Dirección de Geociencias Básicas	33	7	40
Dirección de Recursos Minerales	5	3	8
Dirección de Geoamenazas	74	4	78
Dirección de Gestión de Información	107	2	109
Dirección de Asuntos Nucleares	38	9	47
Dirección de Laboratorios	10	0	10
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	7	0	7
Oficina de Control Interno	9	0	9
Total	382	35	417



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

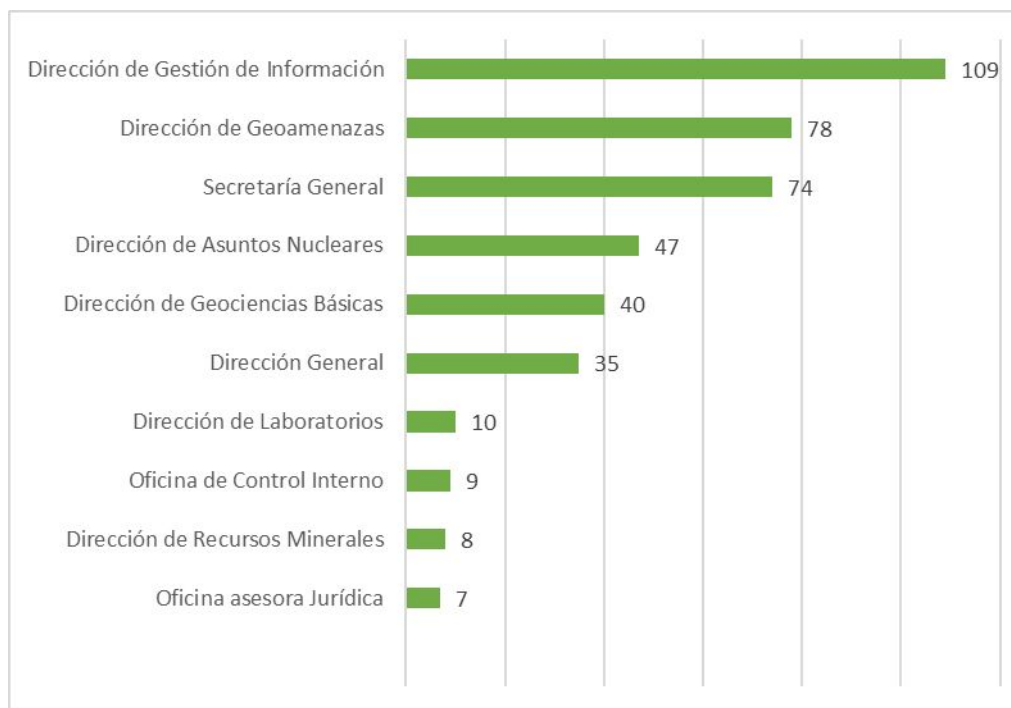
Durante el segundo trimestre de 2022 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 382 PQRSD, equivalente al 92% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 35 PQRSD, correspondientes al 8%.





PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

El 26,1% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; mientras que el 18,7% corresponde a la Dirección de Geoamenazas; el 17,7% pertenece a la Secretaría General; el 11,3% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares; el 9,6% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 8,4% se asignó a la Dirección General; el 2,4% a la Dirección de Laboratorios; el 2,2% ingresó a la Oficina de Control Interno; el 1,9% a la Dirección de Recursos Minerales; y el 1,7% restante a la Oficina Asesora Jurídica.





PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	0	0	0
Participación ciudadana y comunicaciones	35	0	35
Secretaría General	3	0	3
Contratos y Convenios	11	4	15
Control Interno Disciplinario	5	0	5
Grupo de Planeación	4	0	4
Talento humano	15	0	15
Nómina y Seguridad Social	3	5	8
Unidad Recursos Financieros	20	0	20
Servicios Administrativos	3	1	4
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	10	0	10
Dirección de Geociencias Básicas	16	7	23
GTR Medellín	0	0	0
Museo	17	0	17
Dirección de Recursos Minerales	5	3	8
Dirección de Geoamenazas	52	4	56
OVS Manizales	15	0	15
OVS Popayán	0	0	0
OVS Pasto	7	0	7
Dirección de Gestión de Información	97	2	99
Dirección de Asuntos Nucleares	27	1	28
Licenciamiento y Control	11	8	19
Dirección de Laboratorios	8	0	8
GTR Cali	2	0	2
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	7	0	7
Oficina de Control Interno	9	0	9
Total	382	35	417



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 417 PQRSD recibidos, 382 (92%) han sido respondidos y 35 (8%) 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 3 quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- Se recibió una denuncia a través del Buzón de Integridad y Transparencia del sector minero energético. Se remitió al área competente para el respectivo trámite.
- Se recibieron y tramitaron tres peticiones presentadas por congresistas.
- Se recibió y tramitó una petición presentada por un periodista.
- Durante el trimestre bajo examen se efectuaron 12 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.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

4. Aspectos a tener en cuenta

- La Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 “Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020” derogó los términos especiales para dar respuesta a las peticiones y, en consecuencia, se restablecieron las reglas determinadas en la Ley 1437 de 2011 para esta materia.
- Durante el periodo bajo análisis se presentaron 178 conversaciones por el chat.
- 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.
- Durante el semestre, la Dirección de Laboratorios recibió y tramitó dentro de los términos legales 22 peticiones provenientes de usuarios internos.
- El Grupo de Trabajo de Licenciamiento y Control gestionó 544 solicitudes a través de correo electrónico a las cuales no se generó radicado en el sistema de gestión documental por la inmediatez de las respuestas emitidas. Igualmente, atendió 398 solicitudes telefónicas.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

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	Abr-Jun 2021	Jul-Sep 2021	Oct-Dic 2021	Ene-Mar 2022	Abr-Jun 2022
Y1: Número de derechos de Petición recibidos en el periodo	479	489	443	553	392
Y2: Número de quejas recibidas en el periodo.	0	0	1	1	1
Y3: Número de reclamos recibidos en el periodo.	4	5	3	4	3
Y4: Número de sugerencias recibidos en el periodo.	1	1	0	0	0
Y5: Número de denuncias recibidas en el periodo.	6	4	3	9	6
Y6: Número de felicitaciones	0	7	13	17	13
X1: Número de PQRSD recibidos en el periodo	490	506	463	585	417
X2: Número de PQRSD en el periodo Anterior	349	547	400	453	490
Resultado	40,4%	-7,5%	15,8%	29,1%	-14,9%

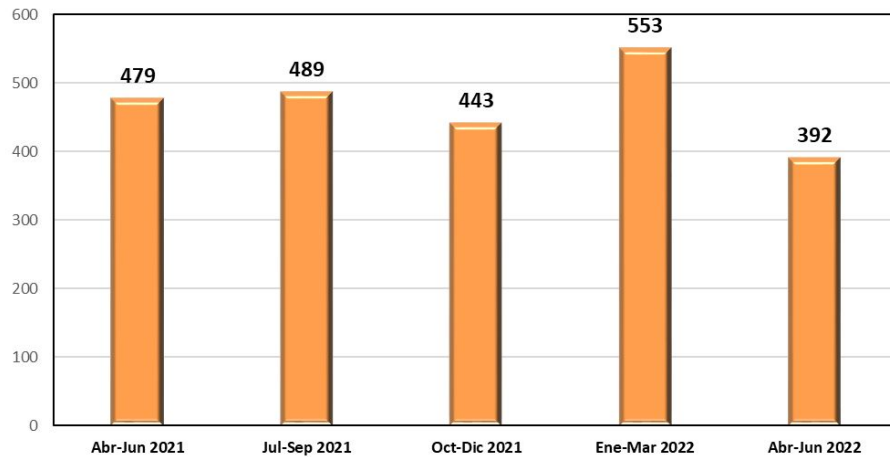


PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

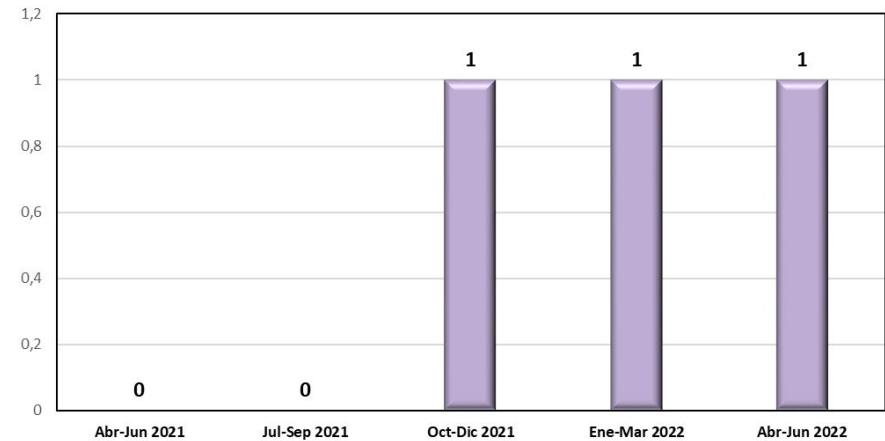
5. Indicadores

Seguimiento PQRSD

Número de peticiones recibidas en el periodo



Número de Quejas recibidas en el periodo



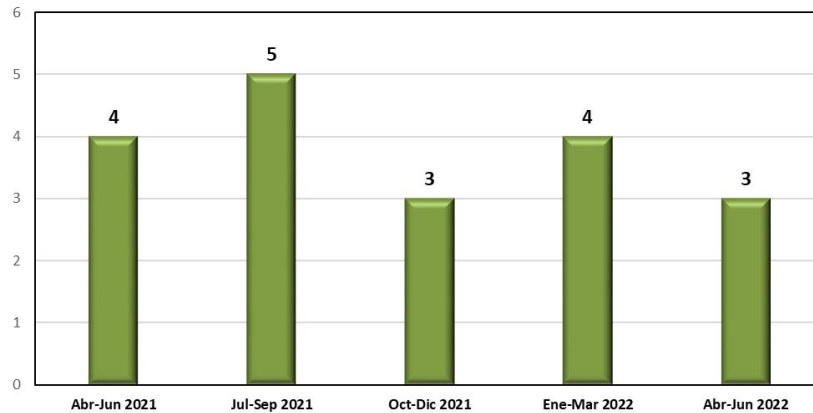


PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

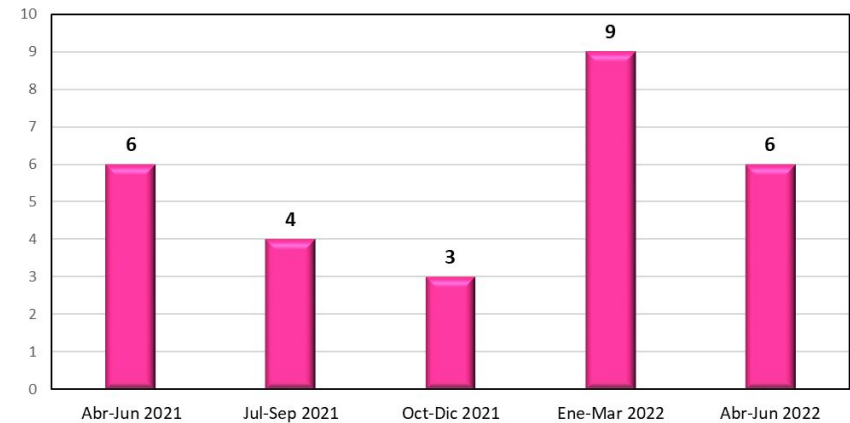
5. Indicadores

Seguimiento PQRSD

Número de Reclamos recibidos en el periodo



Número de Denuncias recibidas en el periodo





PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

5. Indicadores

Seguimiento PQRSD





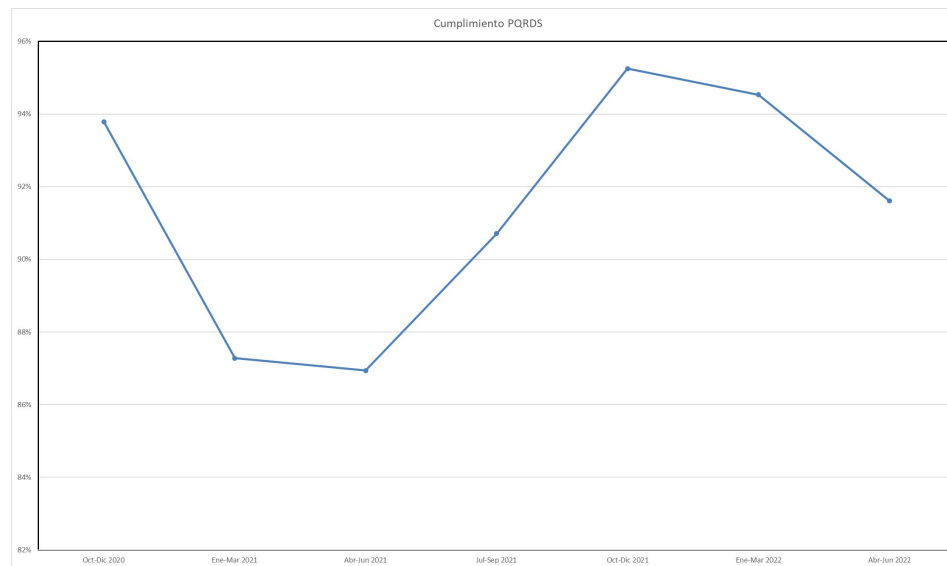
PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

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	Jul-Sep 2021	Oct-Dic 2021	Ene-Mar 2022	Abr-Jun 2022
x1: Número de PQRSD atendidas en el periodo	302	439	426	459	441	553	382
y1: Número de PQRSD recibidas en el periodo	322	503	490	506	463	585	417
Resultado	94%	87%	87%	91%	95%	95%	92%

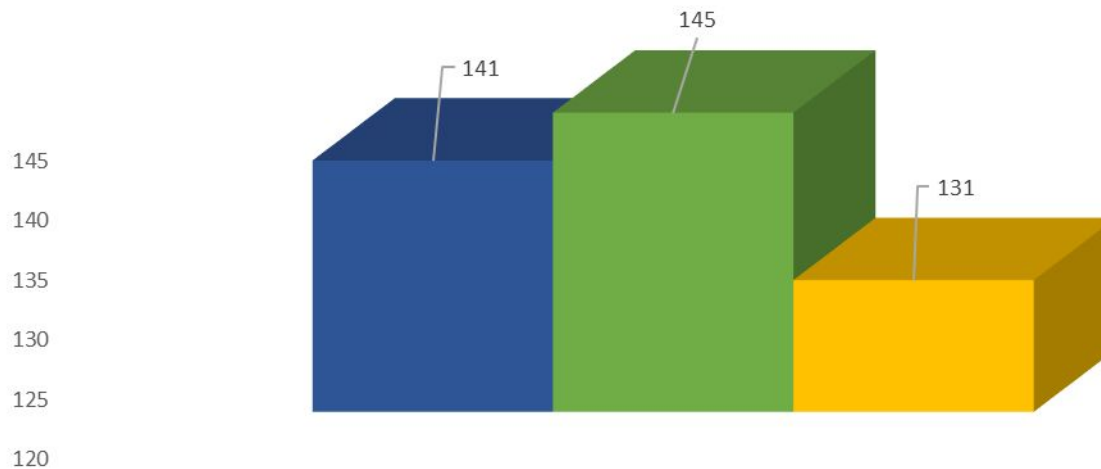




PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

6. PQRSD por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de abril se radicaron 141 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano; en mayo la cantidad fue de 145 y en junio fueron 131.

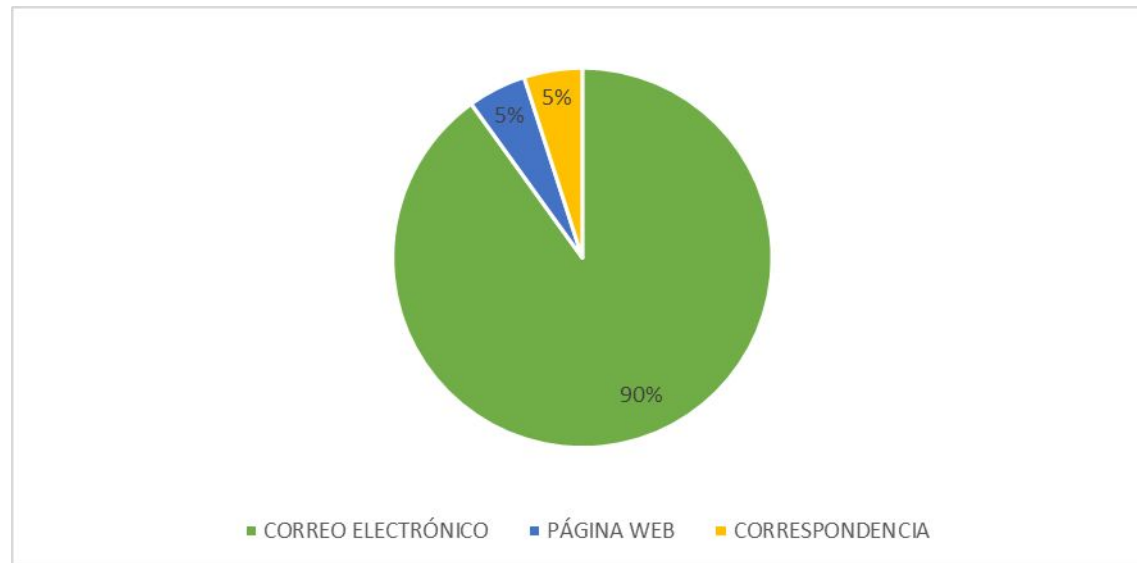




PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

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 (90%); por correspondencia (mediante de mensajería o entrega personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 5%, el 5% de las PQRSD llegó a través del módulo puesto a disposición a través de la página web.





PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

8. Felicitaciones y sugerencias recibidas por la Litoteca Nacional Tierra de Paz

Durante la presente vigencia se reanudó la atención presencial en las sedes del SGC y con ello se reactivaron las visitas guiadas a las instalaciones de la Litoteca Nacional, ubicada en Piedecuesta – Santander.

A continuación se reportan algunas felicitaciones y sugerencias presentadas por las personas que participaron en dichas actividades.

Radicado de entrada	Fecha Recibido	Asunto	Asunto
20222900011372	17/02/2022	Felicitaciones	Buen orden y manejo del recorrido e información
		Felicitaciones	Todas las posibles, la atención del personal es excelente
		Sugerencias	Permitir el registro fotográfico en sección
		Felicitaciones	Profesionalismo
		Sugerencias	Recorridos en grupos mas cortos
		Felicitaciones	Muchas gracias por la atención, me gusta ver en que campos podría desarrollarme
		Felicitaciones	Excelente recorrido, muy completo e interesante. Aprendí muchas cosas nuevas
		Sugerencias	Sugiero que para las proximas visitas sería chevere que nos colocaran a hacer alguna actividad, me gustaría más ludico
20222900028312	8/04/2022	Felicitaciones	Muy organizado
		Sugerencias	Vale la pena optimizar permanentemente la litoteca
		Felicitaciones	Organización, Ecelente Guía
		Felicitaciones	Muy bien
20222900029642	27/04/2022	Felicitaciones	Es un ambiente muy agradable, lo que muestra es muy interesante para el estudiante
		Sugerencias	Que acepten practicantes
		Felicitaciones	La oportunidad como estudiante de aprender
		Felicitaciones	Muy bien, buena atención
		Felicitaciones	Todo muy bien



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

8. Felicitaciones y sugerencias recibidas por la Litoteca Nacional Tierra de Paz

Radicado de entrada	Fecha Recibido	Asunto	Asunto
20222900039402	23/05/2022	Felicitaciones	Agradecer a todo el personal de trabajo y los proyectos de investigación
		Sugerencias	Permitir en las áreas de investigación de muestras, desarrollar pequeños talleres y fomentar el buen trabajo, recordatorio de las rocas trabajadas
		Felicitaciones	Ambiente muy agradable, felicitar al personal
		Sugerencias	Dejar tomar fotografías
		Felicitaciones	Agradezco enormemente la oportunidad de ampliar mis conocimientos como ingeniero de petroleos, instalaciones muy bien organizados con equipos de la más alta calidad
		Sugerencias	Me gustaría haber podido tomar alguna foto de recuerdo, quizás pudieran abrir una sección para eso, sin perjudicar la confidencialidad de la información
		Felicitaciones	En todo mi proceso de formación hasta este momento no habia tenido presente que existieran este tipo de organizaciones, con tal avance e tecnología, es facinante todo lo que podemos observar y que hace que tengamos tanto sentido de oertenencia por lo nuestro, nuestros recursos y maravillas
		Sugerencias	Regalar una muestra de cualquier tipo de roca
		Felicitaciones	Un excelente equipo de trabajo, intalaciones muy avanzadas y super organizado, todo el personal muy bien capacitado
		Sugerencias	Implementar algún convenio con la universidad para poder tener un ingreso a las instalaciones con fines de aprendizajes
20222900043052	2/06/2022	Felicitaciones	Buena organización me gusto mucho el recorrido
		Sugerencias	Algunos estudiantes desconocemos exactamente el proceso del registro en la página web, así como las resoluciones que apoyan estudiantes, se podría hacer más énfasis de esto en el video que mostraron de Petrobank
		Observaciones	Buenas instalaciones buen personal
		Felicitaciones	Excelente guía y amabilidad del personal desde que ingresamos hasta que salimos
		Sugerencias	Tienda de recuerdos
		Felicitaciones	Buena Guía
		Felicitaciones	La estructura organizacional servicio optimo del manejo de información



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

8. Felicitaciones y sugerencias recibidas por la Litoteca Nacional Tierra de Paz

Radicado de entrada	Fecha Recibido	Asunto	Asunto
20222900047802	16/06/2022	Felicitaciones	La conferencia fue bastante explicativa,
		Felicitaciones	Conferencia y recorrido completamente enriquecedor, necesario para conectar con las próximas generaciones de profesionales
		Felicitaciones	Excelente la forma de exponer e informar
		Sugerencias	Refrigerio
		Felicitaciones	Gran Exposición
		Felicitaciones	Excelente presentación y recorrido muy amigables
		Felicitaciones	Gran oportunidad y buen trabajo presentado
		Felicitaciones	Excelente exposición de todos los temas
		Felicitaciones	Excelente profesionales y proyectos
		Felicitaciones	Excelente proyecto que va a facilitar la exploración en el país para aumentar nuestras
		Sugerencias	Llevar el proyecto a conocimiento de toda las universidades con carreras a fines a el
		Felicitaciones	Muy buena presentación, bien realizada
		Sugerencias	Colocar una cafetería o dar refrigerio
		Felicitaciones	Excelentes los proyectos de investigación realizados
		Felicitaciones	Excelente proyecto
20222900049882	14/06/2022	Observaciones	Muy buen servicio y buena calidad de instalaciones
		Observaciones	Faltan Refrigerios, buen servicio
		Felicitaciones	Una experiencia muy enriquecedora
		Felicitaciones	Excelente todo
		Felicitaciones	Excelente todo
		Observaciones	Todo muy ordenado, deberían dar la posibilidad de rifar un recuerdo como un recordatorio sobre lo que hacen
20222900049682	21/06/2022	Felicitaciones	Buena Organización
		Sugerencias	Refrigerio
		Felicitaciones	Muy buena planta física, organización y disposición de los empleados
		Sugerencias	Adecuar algunos lugares con ALC
		Observaciones	Hay lugares donde hace mucho calor
		Felicitaciones	Excelente presentación, buenas instalaciones, buenos equipos
		Sugerencias	Ninguna, de pronto más infogramas para facilitar el acceso a instalaciones
		Observaciones	Buena Calidad de trabajo



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

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 y acompañamiento relacionado con amenazas geológicas.
- Otro asunto que motiva a los ciudadanos a contactar al SGC se refiere a temas de competencia de la Secretaría General.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

Recomendaciones de los particulares para mejorar el servicio

- Los usuarios manifiestan que tienen dificultades para comunicarse con la Dirección de Asuntos Nucleares a través de la línea telefónica; recomiendan que se designe una persona para que reciba las llamadas en las extensiones del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica.
- La ciudadanía solicita que la plataforma para pago PSE tenga mayor estabilidad porque en ocasiones presenta fallas y no es posible efectuar las transacciones.
- Otro aspecto recurrente, especialmente en el chat, es la dificultad para encontrar información en la página web. Sobre el particular, se aclara que la página web del SGC cumple con los lineamientos de la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTic, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

Recomendaciones con respecto a los trámites y servicios con mayores 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>. Igualmente, se sugiere hacer una mayor difusión de la herramienta para reportar sismos <https://www2.sgc.gov.co/sgc/sismos/Paginas/sintio-un-sismo.aspx>



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

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

- 2 Difundir entre la ciudadanía información sobre el buzón de integridad y transparencia del sector minero energético, en el cual se puede denunciar y evidenciar cualquier situación que vaya en contra de los valores y principios éticos del sector.

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



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

Recomendaciones de la ciudadanía para incentivar la participación en la gestión pública

No se han recibido recomendaciones sobre este aspecto.

Recomendaciones de la ciudadanía dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles

No se han recibido recomendaciones al respecto.



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2022

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.”*

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

Informe correspondiente al primer semestre de 2022
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos , sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Julio de 2022



PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2022

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	904	41	945
Queja	1	1	2
Reclamo	6	1	7
Sugerencia	0	0	0
Rec. Reposición	2	1	3
Denuncia	15	0	15
Felicitaciones	30	0	30
Total	958	44	1002

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC aumentaron en un 0,9%.



PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2022

2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	197	0	197
Secretaría General	167	14	181
Dirección de Geociencias Básicas	63	7	70
Dirección de Recursos Minerales	7	3	10
Dirección de Geoamenazas	157	4	161
Dirección de Gestión de Información	217	2	219
Dirección de Asuntos Nucleares	94	13	107
Dirección de Laboratorios	19	0	19
Dirección de Hidrocarburos	2	0	2
Oficina asesora Jurídica	12	1	13
Oficina de Control Interno	23	0	23
Total	958	44	1002



PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2022

3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	0	0	0
Participación ciudadana y comunicacio	197	0	197
Secretaría General	3	0	3
Contratos y Convenios	37	6	43
Control Interno Disciplinario	9	0	9
Grupo de Planeación	6	0	6
Talento humano	33	1	34
Nómina y Seguridad Social	11	5	16
Unidad Recursos Financieros	62	1	63
Servicios Administrativos	6	1	7
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	10	0	10
Dirección de Geociencias Básicas	24	7	31
GTR Medellín	0	0	0
Museo	39	0	39
Dirección de Recursos Minerales	7	3	10
Dirección de Geoamenazas	110	4	114
OVS Manizales	26	0	26
OVS Popayán	2	0	2
OVS Pasto	19	0	19
Dirección de Gestión de Información	207	2	209
Dirección de Asuntos Nucleares	62	1	63
Licenciamiento y Control	32	12	44
Dirección de Laboratorios	16	0	16
GTR Cali	3	0	3
Dirección de Hidrocarburos	2	0	2
Oficina asesora Jurídica	12	1	13
Oficina de Control Interno	23	0	23
Total	958	44	1002



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: Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.