

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones

Informe del segundo trimestre de 2018 (abril, mayo y junio) sobre
los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias
del Servicio Geológico Colombiano

Julio 2018



 GOBIERNO DE COLOMBIA

Derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD), 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.

Análisis de las PQRD recibidas durante el Segundo Trimestre de 2018

1. Según el tipo de petición

<i>Tipos de petición</i>			
Tipos de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	351	88	439
Queja	9	1	10
Consulta	10	8	18
Reclamo	2	0	2
Rec reposición	2	2	4
Denuncia	1	0	1
Felicitación	21	0	21
Total	396	99	495

En la tabla anterior se puede observar que de los 495 PQRD recibidos en el segundo trimestre del año 2018, se radicó un total de 457 Derechos de Petición, correspondientes al 89%, los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

- Derechos de Petición General y/o Particular: representan el 70% del total. Se recibieron en total 321 peticiones, de las cuales se contestaron 270 y se encuentran en trámite 51. (Promedio de respuesta 9 días).
- Derecho de Petición de Información: correspondiente al 26%. Se recibieron en total 118 peticiones, de las cuales se contestaron 37 y se encuentran en trámite 81. (Promedio de respuesta 11 días).
- Derecho de Petición de Consulta: equivalente al 4%. El total de solicitudes recibidas fue de 18, de las cuales 10 se encuentran contestadas y 8 en trámite. (Promedio de respuesta 15 días).
- Quejas: constituyen el 2%. Se recibió un total de 10 quejas, de las cuales 9 ya han sido tramitadas y una está en proceso de trámite. (Promedio de respuesta 8 días).
- Reclamos: corresponden al 0%. En total se recibieron 2 reclamos, los cuales fueron tramitados. (Promedio de respuesta 13 días).
- Denuncias: corresponden al 0%. En total se recibió 1 denuncia la cual fue tramitada. (Promedio de respuesta 2 días).
- Recursos de Reposición: equivalentes al 1%. En total se recibieron 4 recursos de reposición, de los cuales 2 se encuentran en trámite. (Promedio de respuesta 39 días).
- Acciones populares: no se presentaron.
- Sugerencias: no se presentaron.
- Felicidades: en total se recibieron 21, las cuales no requieren respuesta.

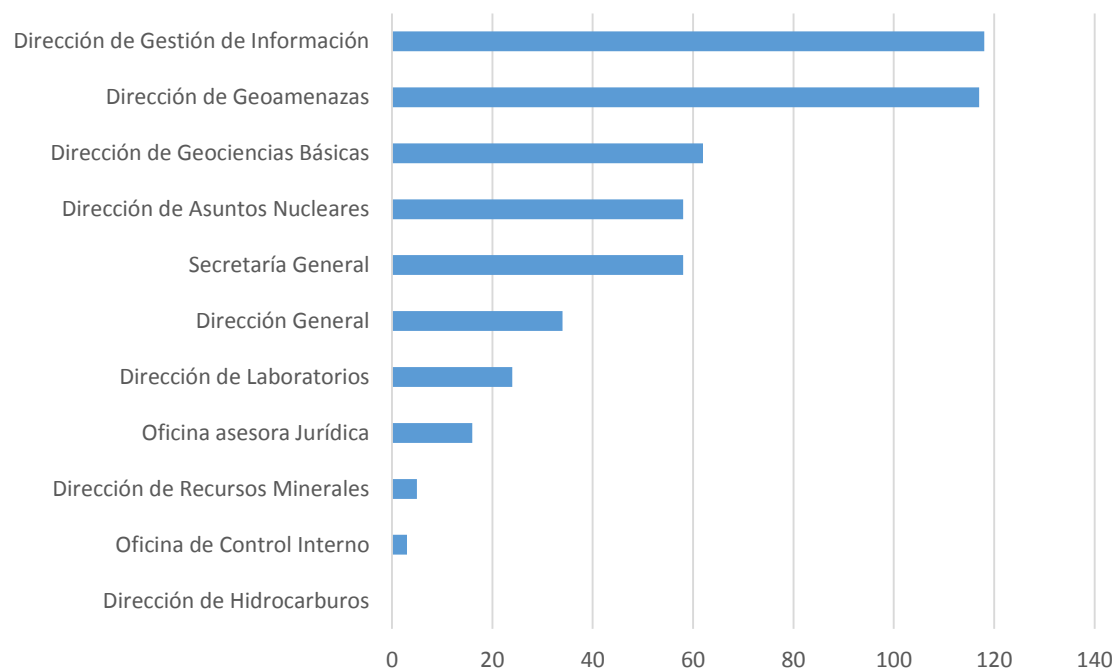
Análisis de las PQRD recibidas durante el Segundo Trimestre de 2018

2. Distribución de PQRD por Grupos de Trabajo

Distribución II Trimestre PQRD 2018					
Grupos de trabajo del SGC	Tramitados dentro del término	Tramitados fuera del término	En trámite dentro del término	En trámite fuera del término	Total
Dirección General	28	6			34
Secretaría General	35			23	58
Dirección de Geociencias Básicas	50	12			62
Dirección de Recursos Minerales	5				5
Dirección de Geoamenazas	95	22			117
Dirección de Gestión de Información	112	6			118
Dirección de Asuntos Nucleares	40	4		14	58
Dirección de Laboratorios	13	11			24
Dirección de Hidrocarburos	0				0
Oficina asesora Jurídica	12	4			16
Oficina de Control Interno	2	1			3
Total	392	66	0	37	495

En el segundo trimestre de 2018 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 458 PQRD, equivalente al 92,53% de las PQRD recibidas. Están en trámite 37 PQRD, correspondientes al 7,47%:

El 23,84% de los PQRD recibidos se encuentran en la Dirección de Gestión de Información, el 23,64% se direccionó a la Dirección de Geoamenazas, el 11,72% se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares, el 11,72% corresponde a la Secretaría General, otro 6,87% pertenece a la Dirección General, mientras el 4,85% a la Dirección de Laboratorios, y otro 12,53% corresponden a la Dirección de Geociencias Básicas, mientras el 3,23% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica, el 1,01% pertenece a la Dirección de Recursos Minerales y el 0,61% restante a la Oficina de Control Interno.



3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

Área	Tramitados dentro del término	Tramitados fuera del término	En trámite dentro del término	En trámite fuera del término	Total
Dirección General	3	0	0	2	5
Participación ciudadana y comunicaciones	27	0	0	2	29
Secretaría General	1	0	0	1	2
Contratos y Convenios	3	0	0	6	9
Control Interno Disciplinario	0	0	0	0	0
Grupo de Planeación	2	0	0	0	2
Talento humano	14	6	0	0	20
Nómina y Seguridad Social	7	7	0	0	14
Unidad Recursos Financieros	6	0	0	2	8
Servicios Administrativos	1	0	0	1	2
Tecnología de Información	0	0	0	0	0
GTR Bucaramanga	1	0	0	0	1
Dirección de Geociencias Básicas	6	5	0	0	11
GTR Medellín	3	0	0	0	3
Museo	41	7	0	0	48
Dirección de Recursos Minerales	5	0	0	0	5
Dirección de Geoamenazas	38	10	0	10	58
OVS Manizales	12	0	0	0	12
OVS Popayán	7	0	0	2	9
OVS Pasto	38	0	0	0	38
Dirección de Gestión de Información	112	0	0	6	118
Dirección de Asuntos Nucleares	0	0	0	0	0
Licenciamiento y Control	35	0	0	18	53
Investigaciones y Aplicaciones Radioactivas	4	0	0	0	4
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas	1	0	0	0	1
Dirección de Laboratorios	11	0	0	8	19
GTR Cali	5	0	0	0	5
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	12	0	0	4	16
Oficina de Control Interno	2	1	0	0	3
Total	397	36	0	62	495

4. Aspectos a tener en cuenta

- a) De las solicitudes recibidas, 14 correspondían a temas no relacionados con la misión del SGC (3,19%), por lo tanto, se realizó el respectivo trámite por competencia a las entidades responsables, en los términos establecidos por la Ley.
- b) De los 495 PQRD recibidos el 79,20% ha sido respondido y el 20,8% se encuentra en trámite.
- c) En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRD en el SGC es de 13 días.
- d) En el trimestre evaluado no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- e) Se presentaron 0 anónimos
- f) Los PQRD que se registran como “En trámite” hacen referencia a las solicitudes que están pendientes por respuesta.
- g) El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, reasigna los PQRD al área competente el mismo día de su radicación en el SGC.

5. Medios de recepción de las PQRD

El Servicio Geológico Colombiano tiene habilitados diversos canales para que la ciudadanía pueda interactuar con la institución:

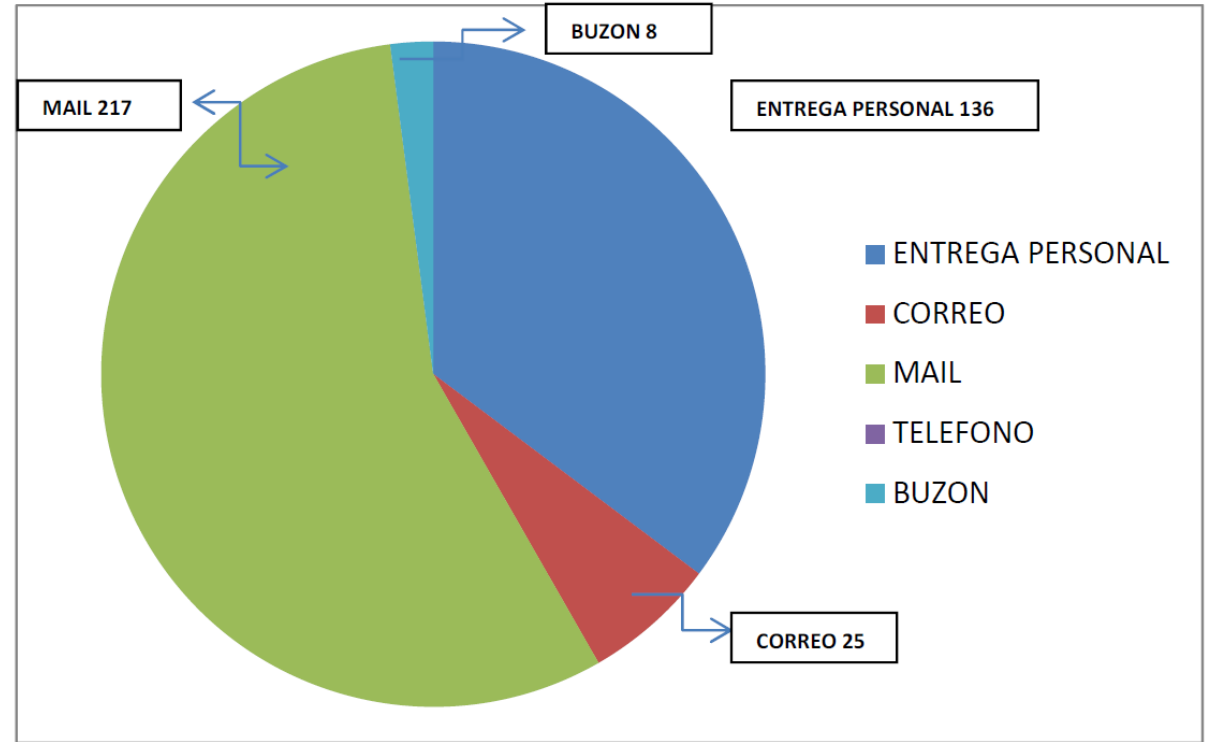
1. Atención Personalizada: cuando el ciudadano, entidad o empresa radica personalmente su PQRD en la oficina de correspondencia;
2. Correo: documentos recibidos a través de un servicio de mensajería (742, Envía, Servientrega, Deprisa, etc.);
3. Correo electrónico;
4. Buzón: localizados en diferentes puntos de la Entidad en Bogotá, en los grupos de trabajo regionales y observatorios vulcanológicos;
5. Teléfono: línea de atención al ciudadano y denuncias (571) 01 - 8000 – 110842.

Durante el segundo trimestre de 2018 se recibieron 386 PQRD por dichos canales, como se ilustra a continuación.

(ABRIL – MAYO – JUNIO)	
ENTREGA PERSONAL	136
CORREO	25
MAIL	217
TELEFONO	0
BUZON	8
TOTAL PQRD RECIBIDOS	386

TOTAL PQR RECIBIDOS

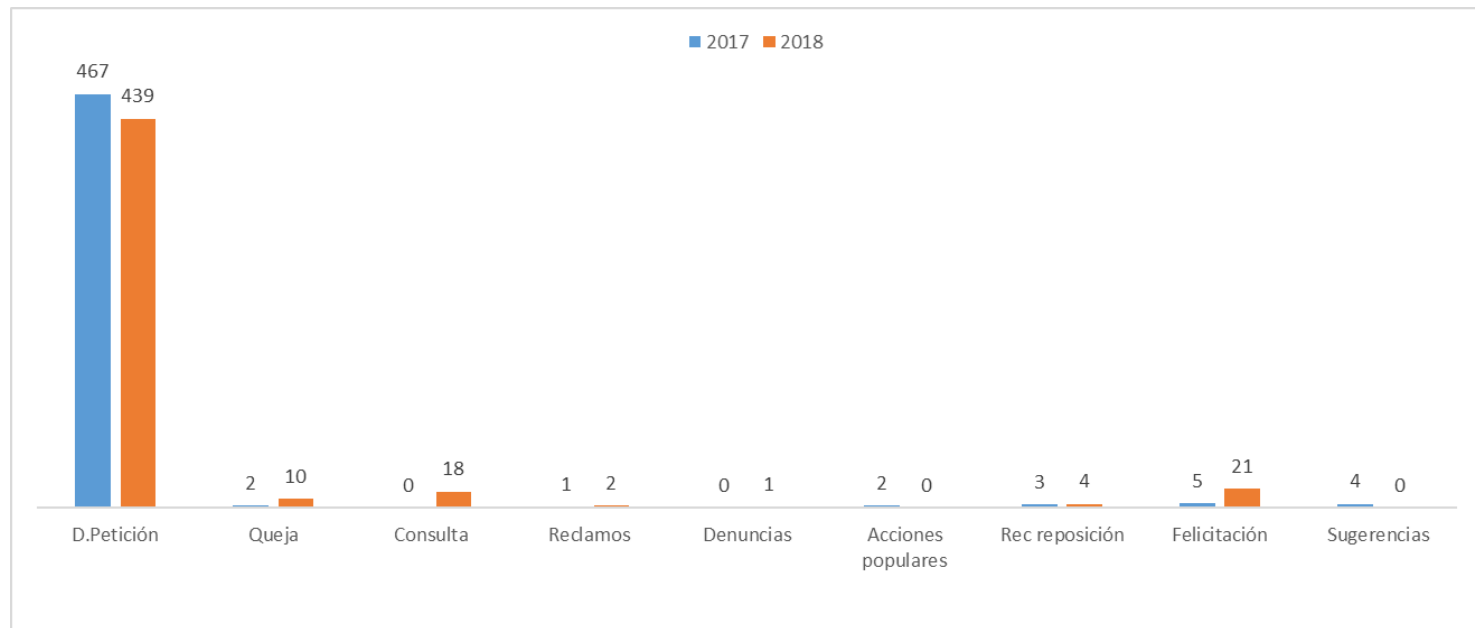
ABRIL	MAYO	JUNIO
152	129	105



6. El tiempo de respuesta de las PQRD recibidas durante el segundo trimestre 2018, se puede observar en el siguiente enlace:

<https://www.sgc.gov.co/Archivos/PQR%20WORD.docx?Web=1>

7. Cuadro Comparativo PQRD Vigencia II Trimestre 2017-2018



Se puede observar que hubo una disminución en los derechos de petición recibidos en el II trimestre del año 2018 con respecto al mismo periodo del año anterior. Las quejas aumentaron en 8 unidades, se presentaron 18 consultas, 2 reclamos, una denuncia, 4 recursos de reposición y 21 felicitaciones. De otra parte, no se recibieron acciones populares ni sugerencias.

8. Felicitaciones y Agradecimientos

El número de felicitaciones y agradecimientos aumentó en un 300% con respecto al mismo periodo del año 2017.

Las felicitaciones recibidas se transcriben a continuación.

Radicado de entrada	Área	Fecha recibido	Asunto
20182610023932	Museo	13-04-18	Muy interesante y didáctico; sugerimos que vendan recuerdos,
20182610023952	Museo	13-04-18	Excelente, muy ordenado.
20182610023962	Museo	13-04-18	Me parece un apoyo fundamental para la investigación y la docencia en general.
20182610023972	Museo	13-04-18	Buenas ilustraciones, muy didáctico. Interesante el documental.
20182610023982	Museo	13-04-18	Es genial porque genera interés e intriga en los pequeños que visiten el museo.
20182610023952	Museo	13-04-18	Excelente, muy ordenado.
20182610027122	Museo	26-04-18	Muy bueno, necesita más publicidad.
20182610027142	Museo	26-04-18	Muy lindo el museo. Los muebles transportan en el tiempo: estaría bien complementar señales con las características principales de las rocas/minerales.
20182610027152	Museo	26-04-18	El museo es muy bonito, está organizado y completo. ¡Gracias!
20182610027162	Museo	26-04-18	Excelente ambiente, museo cronológicamente bien organizado, muy buen aporte a la ciencia, la cultura hacia la sociedad y el público. Los felicito. Éxitos!
20182810000492	D.Geomenazas	27-04-18	Cordial Saludo, Se abre esta Felicitacion, debido a el cambio y modernizacion que de parte de ustedes estan dandole al servicio geologico, es gratificante ver como el sitio de Ultimo sismo ha tenido una mejora en la cual los datos son confiables y exactos. felicidades
20182610030802	Museo	11-05-18	Me gustó mucho. Muy didáctica y especial para el público infantil. Felicitaciones por la cartilla.
20182610030812	Museo	11-05-18	Nos gustó mucho. Mi hija de cinco años está fascinada con el perezoso gigante. Gracias por preservar esta historia para nuestros pequeños.
20182610030822	Museo	11-05-18	Me pareció muy distraído y llamativo. Me cansé de estar parada pero me llamó la atención. Besos. Muak.
20182610030832	Museo	11-05-18	Muy interesante volver al museo después de mucho años y encontrarme con la unión entre la geología y el arte. Muchas felicitaciones. Espero ver más próximamente.
20182610030842	Museo	11-05-18	Me gustó mucho y me encantó el perezosaurio.
20182610030852	Museo	11-05-18	Muchas gracias por la visita. Todas las atenciones. Nos encantó!
20182810000822	OVS - Pasto	18-06-18	Una felicitación a todo el equipo de labores del Servicio Geológico Colombiano (sede Pasto) por el interés de mantener informado oportunamente a la ciudadanía que vive en inmediaciones del volcán Galeras. De esta manera se evita que personas irresponsables hagan daño a la comunidad con falsas alar

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones

Informe del primer semestre de 2018 sobre os Derechos de Petición,
Quejas, Reclamos y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano

Julio 2018



 GOBIERNO DE COLOMBIA

Análisis de las PQRD recibidas durante el Primer Semestre 2018

1. Distribución de PQRD por Grupos de Trabajo

Distribución PQRD 2018			
Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	74	0	74
Secretaría General	96	23	119
Dirección de Geociencias Básicas	86	0	86
Dirección de Recursos Minerales	13	0	13
Dirección de Geoamenazas	218	0	218
Dirección de Gestión de Información	201	0	201
Dirección de Asuntos Nucleares	125	14	139
Dirección de Laboratorios	55	0	55
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	29	0	29
Oficina de Control Interno	7	0	7
Total	904	37	941

Durante el primer trimestre de 2018 el Servicio Geológico Colombiano recibió un total de 941 PQRD, de las cuales se ha dado trámite a un total de 904, equivalente al 96%; en trámite se encuentran 37, correspondientes al 4%.

El 23% de los PQRD recibidos se direccionó a la Dirección de Geoamenazas, el 21% se encuentra en la Dirección de Gestión de la Información, el 15% se asignó a la Dirección de Asuntos Nucleares, el 12% corresponde a la Secretaria General, el 9% a la Dirección de Geociencias Básicas, el 8% pertenece a la Dirección General, mientras que el 6% ingresó a la Dirección de Laboratorios, el 3% pasó a la Oficina Asesora Jurídica, el 2% a la Dirección de Recursos Minerales y el 1% a la Oficina de Control Interno 1%.

2. Tipos de PQRD durante el primer semestre de 2018

<i>Tipos de petición</i>			
Tipos de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	725	148	873
Queja	10	1	11
Consulta	10	8	18
Reclamo	3	0	3
Rec reposición	2	2	4
Denuncia	1	0	1
Felicitación	30	0	30
Sugerencia	1	0	1
Total	782	159	941

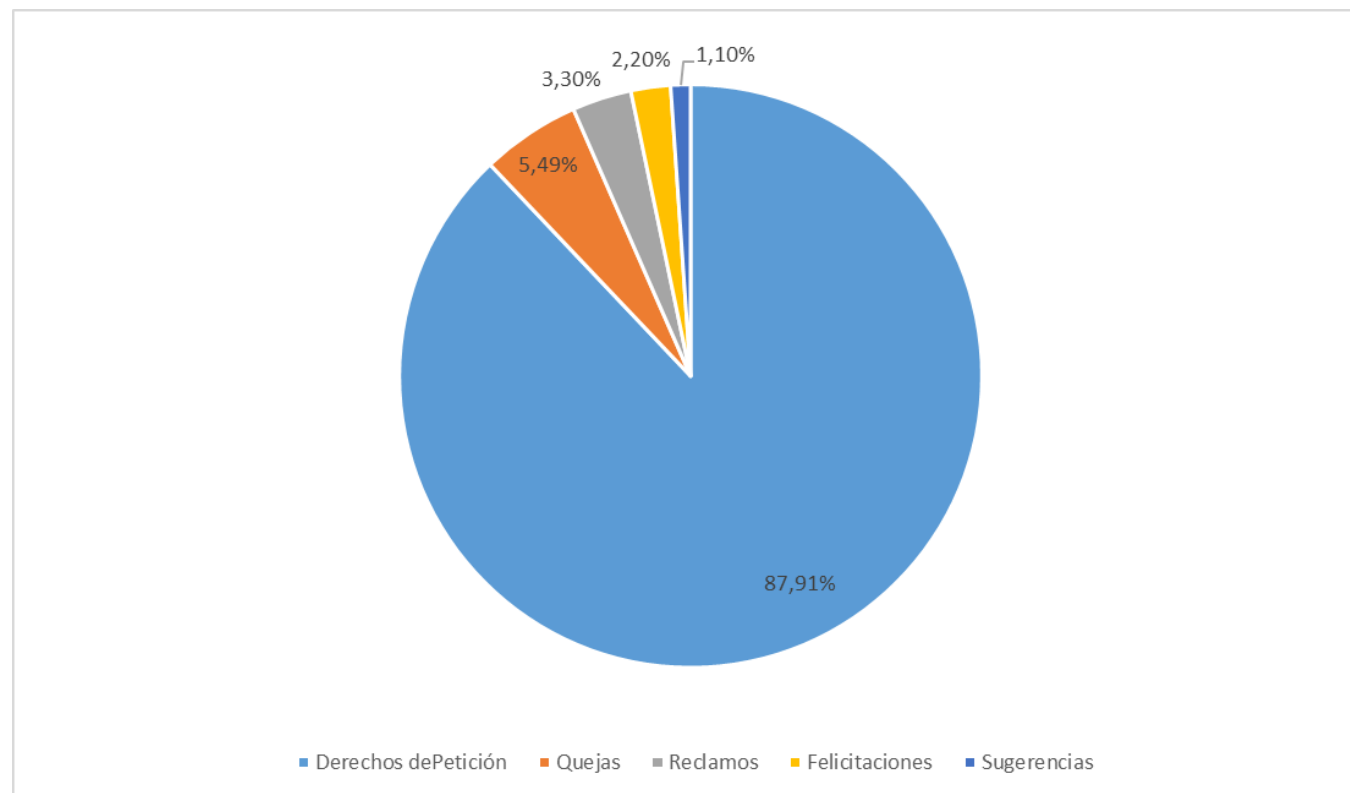
3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

Área	Tramitados dentro del término	Tramitados fuera del término	En trámite dentro del término	En trámite fuera del término	Total
Dirección General	4	0	0	2	6
Participación ciudadana y comunicaciones	64	2	0	2	68
Secretaría General	1	0	0	1	2
Contratos y Convenios	6	1	0	11	18
Control Interno Disciplinario	2	0	0	0	2
Grupo de Planeación	4	1	0	0	5
Talento humano	19	7	0	3	29
Nómina y Seguridad Social	10	11	0	3	24
Unidad Recursos Financieros	26	1	0	5	32
Servicios Administrativos	4	0	0	2	6
Tecnología de Información	0	0	0	0	0
GTR Bucaramanga	1	0	0	0	1
Dirección de Geociencias Básicas	17	5	0	0	22
GTR Medellín	3	0	0	0	3
Museo	54	7	0	0	61
Dirección de Recursos Minerales	13	0	0	0	13
Dirección de Geoamenazas	62	22	0	39	123
OVS Manizales	23	0	0	0	23
OVS Popayán	16	0	0	2	18
OVS Pasto	53	1	0	0	54
Dirección de Gestión de Información	193	2	0	6	201
Dirección de Asuntos Nucleares	4	0	0	0	4
Licenciamiento y Control	73	17	0	33	123
Investigaciones y Aplicaciones Radioactivas	9	0	0	0	9
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas	3	0	0	0	3
Dirección de Laboratorios	32	0	0	8	40
GTR Cali	14	1	0	0	15
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	24	0	0	5	29
Oficina de Control Interno	6	1	0	0	7
Total	740	79	0	122	941

4. Aspectos a tener en cuenta

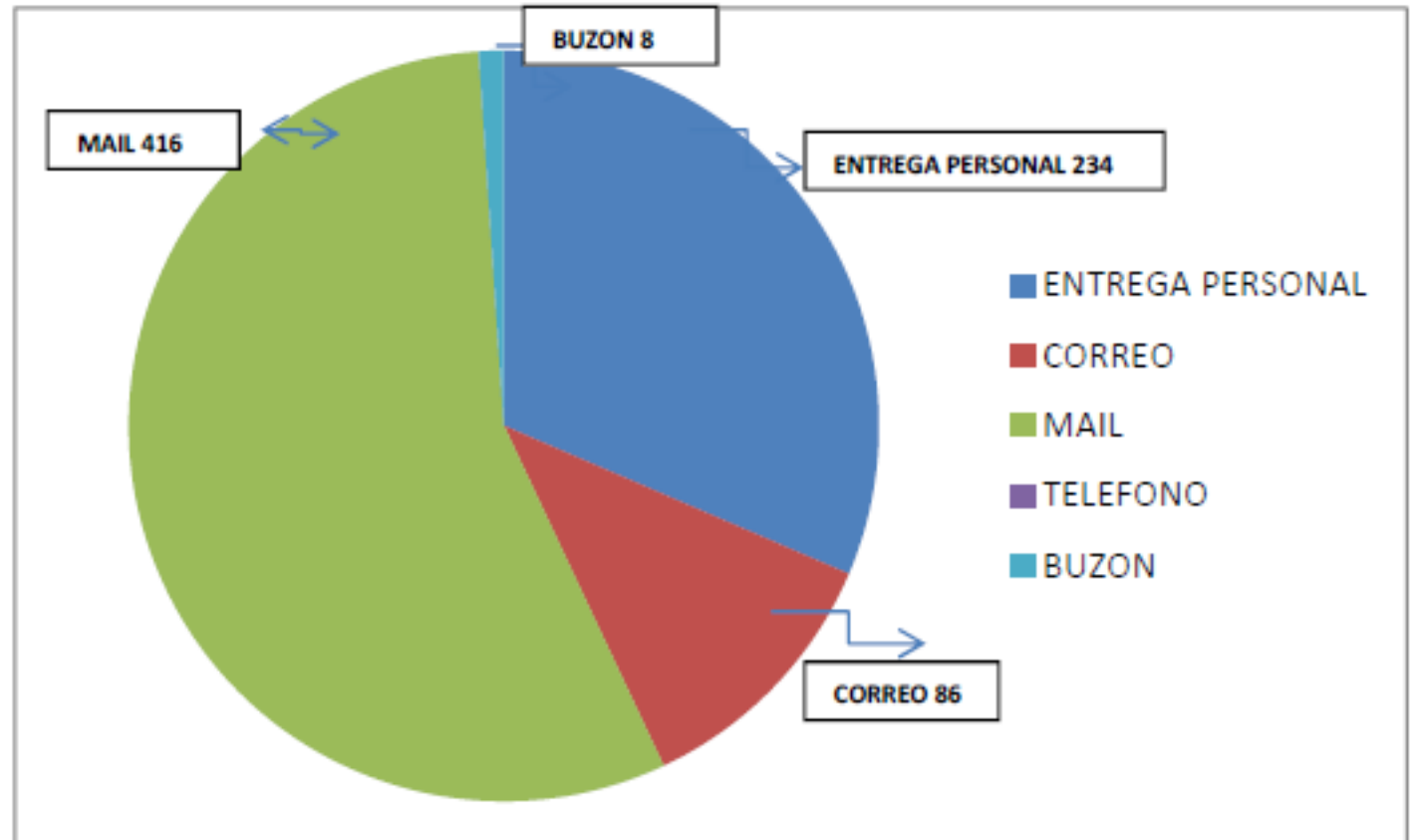
Durante el primer semestre de 2018, se recibieron 91 PQRD vía WEB (a través del formulario que está disposición en la página web), como se ilustra en el siguiente gráfico:

PETICIONES VIA WEB	
Derechos dePetición	80
Quejas	5
Reclamos	3
Felicitaciones	2
Sugerencias	1
Total	91



Medios de recepción de las PQRD durante el primer semestre de 2018

(ENERO – FEBRERO – MARZO – ABRIL – MAYO - JUNIO)	
ENTREGA PERSONAL	234
CORREO	86
MAIL	416
TELEFONO	0
BUZON	8
TOTAL PQRD RECIBIDOS	745



Panorama general:

- Durante el periodo examinado, no se presentó ninguna negación del acceso a la información por parte del SGC
- De las solicitudes recibidas, 35 correspondían a temas que no hacen parte de la misión de la Entidad, por lo tanto, se realizó el respectivo trámite por competencia a las diferentes entidades, en los términos establecidos por la Ley.
- De los 948 PQRD recibidos el 86% se encuentra contestado y el (14%) se encuentran en trámite.
- No se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- Se recibió un total de 2 anónimos.
- No se presentaron: peticiones irrespetuosas o información requerida sobre documentos reservados.

- Los temas frecuentes y recurrentes, en la Dirección de Gestión de información fueron:
 - Información sobre estudios geológicos específicos
 - Horarios de atención en la biblioteca y Museo
 - Visitas Guiadas en el Museo
 - Información de los documentos que se encuentran publicados.
 - Mapas y Planchas geológicas

- Y en la Dirección de Geoamenazas, siendo esta la segunda con mayor ingreso de PQRD fueron:
 - Informes sobre amenazas de origen geológico: volcanes, sismos y movimientos en masa.
 - Solicitud de visitas técnicas referentes a amenazas geológicas
 - Visitas guiadas a los Observatorios Vulcanológicos.

5. Felicitaciones y agradecimientos

Durante el primer semestre de 2018 se recibieron en total 29 felicitaciones y agradecimientos.

6. Recomendaciones

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 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

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.

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.