

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al segundo trimestre de 2019 (abril,
mayo y junio)

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

Julio de 2019



El futuro
es de todos

Minenergía



Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias

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



Canales de atención

El Servicio Geológico Colombiano pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales es 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 las diferentes oficinas regionales, de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5 p.m.

- Correo

Documentos recibidos a través de un servicio de mensajería (742, Envía, Servientrega, Deprisa, etc.)

- Buzón

Localizados en diferentes puntos de la Entidad en Bogotá, en los grupos de trabajo regionales y observatorios vulcanológicos.

- Telefónico

Línea gratuita nacional de atención al ciudadano y denuncias (571) 01 - 8000 – 110842. Línea fija desde Bogotá (571) 220 0200 - (571) 222 1811.

- Virtual

Formulario electrónico <https://www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQRD.aspx>

Correo electrónico cliente@sgc.gov.co



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	341	66	407
Queja	0	0	0
Reclamo	3	0	3
Sugerencia	0	0	0
Rec. Reposición	0	1	1
Denuncia	1	2	3
Felicitaciones	22	0	22
Total	367	69	436



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

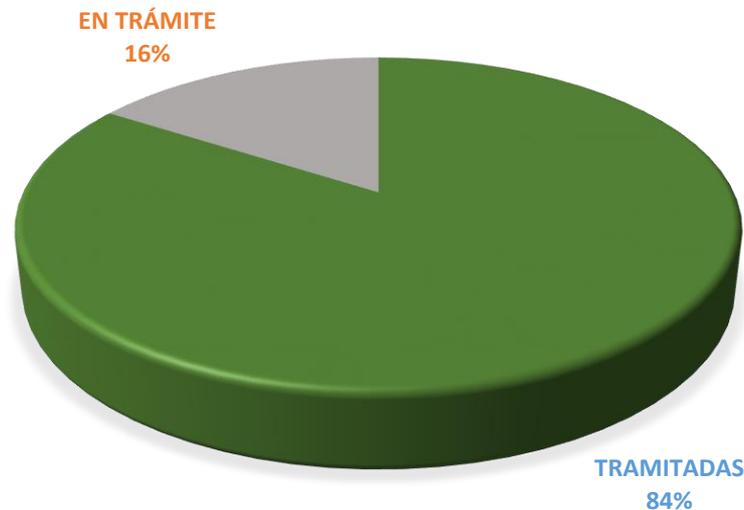
2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	43	0	43
Secretaría General	34	9	43
Dirección de Geociencias Básicas	22	8	30
Dirección de Recursos Minerales	3	0	3
Dirección de Geoamenazas	110	9	119
Dirección de Gestión de Información	85	5	90
Dirección de Asuntos Nucleares	51	33	84
Dirección de Laboratorios	4	0	4
Oficina asesora Jurídica	9	5	14
Oficina de Control Interno	6	0	6
Total	367	69	436



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

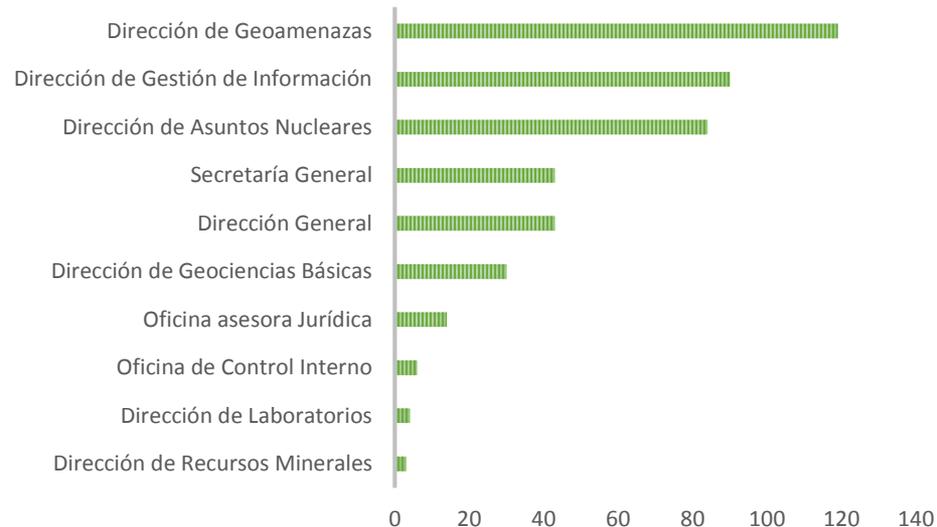
Durante el segundo trimestre de 2019 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 367 PQRDS, equivalente al 84% de las PQRDS recibidas. Están en trámite 69 PQRD, correspondientes al 16%.





PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

El 27% de los PQRD recibidos se encuentra en la Dirección de Geoamenazas; el 21% pertenece a la Dirección de Gestión de Información; mientras que el 19% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares y otro 10% corresponde a la Dirección General; el 10% se encuentra en la Secretaría General; el 7% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 3% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 1% a la Oficina de Control Interno; el 1 % compete a la Dirección de Laboratorios y el 1% restante a la Dirección de Recursos Minerales.



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019



3. Distribución de PQRDS por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	4	0	4
Participación ciudadana y comunicaci	39	0	39
Secretaría General	0	0	0
Contratos y Convenios	5	2	7
Control Interno Disciplinario	1	0	1
Grupo de Planeación	3	0	3
Talento humano	8	2	10
Nómina y Seguridad Social	5	2	7
Unidad Recursos Financieros	12	5	17
Servicios Administrativos	4	0	4
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	21	0	21
Dirección de Geociencias Básicas	6	7	13
GTR Medellín	4	0	4
Museo	12	1	13
Dirección de Recursos Minerales	3	0	3
Dirección de Geoamenazas	63	9	72
OVS Manizales	13	0	13
OVS Popayán	10	0	10
OVS Pasto	24	0	24
Dirección de Gestión de Información	64	5	69
Dirección de Asuntos Nucleares	15	7	22
Licenciamiento y Control	36	26	62
Dirección de Laboratorios	1	0	1
GTR Cali	3	0	3
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	5	3	8
Oficina de Control Interno	6	0	6
Total	367	69	436



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 436 PQRDS recibidos, 367 (84%) han sido respondidos y 69 (16%) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRDS 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 12 traslados por competencia a otras entidades.
- El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, reasigna los PQRDS al área competente a más tardar el día siguiente de su radicación en el SGC.

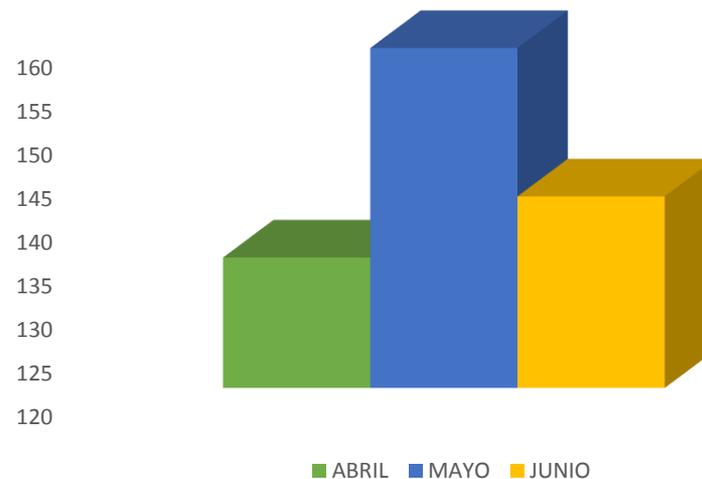
5. El tiempo de respuesta de las PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019, se puede observar en el siguiente enlace: [Tiempo de respuesta](#)



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

6. PQRDS por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de abril se radicaron 135 PQRDS en el Servicio Geológico Colombiano; en mayo el número ascendió a 159 y en junio fueron 142.

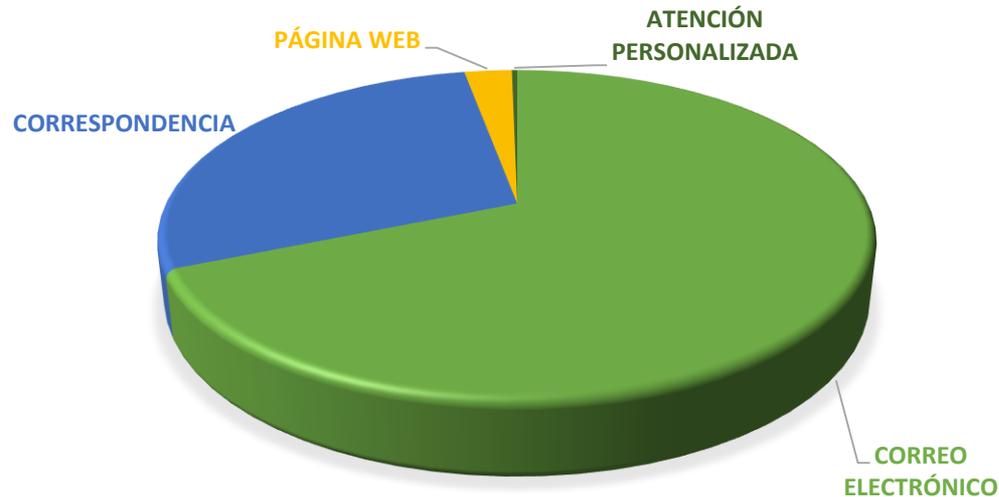




PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

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 PQRDS es el correo electrónico (68,68%); por correspondencia (a través de mensajería o entrega personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 28,45%; el 2,59% de las PQRDS llega a través del módulo puesto a disposición a través de la página web y el 0,29% se recibió mediante atención personalizada.



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019



8. Felicitaciones y sugerencias

Radicado de entrada	Área	Fecha Recibido	Asunto	Descripción
20192900001772	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	Excelente presentación de servicios y exposición de las muestras
20192900001782	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	Presentación de un buen servicio, buena explicación de lo que hace la Litoteca del Servicio Geológico
20192900001792	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	Muy buena atención y explicación
20192900001802	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	Presenta buen servicio y buena logística
20192900001812	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	Buena explicación
20192900001822	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	Buen servicio
20192900001832	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	Un lugar en donde se recopila mucha información
	GTR Bucaramanga		Sugerencias	Mayor acceso a la información para los estudiantes
20192900001842	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	Por la ardua labor en la preservación de la geología del país
	GTR Bucaramanga		Sugerencias	Se debería tener mayor acceso y privilegio a los estudiantes
20192900001852	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	A la organización de todo el manejo de las muestras A trato y recorrido y muestra de la información que se almacena en las instalaciones
			Sugerencias	No cobrar a los estudiantes
20192900001862	GTR Bucaramanga	31/05/2019	Felicitaciones	Muy buen trato profesional a los estudiantes
20192900001902	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Felicitaciones por la obra y su impacto en el desarrollo de la industria de hidrocarburos en Colombia
20192900001912	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Buen servicio y atención a los estudiantes por parte del personal del Servicio Geológico
	GTR Bucaramanga		Sugerencia	Falta refrigerio
20192900001922	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Considero que la atención en la Litoteca Nacional fue excelente por parte de todos los funcionarios de la Entidad.
20192900001932	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Felicitarlos por la labor y el trabajo de esta institución, muy agradables las personas
20192900001942	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Los felicito por su buen servicio
20192900001952	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Gran carisma Organización impecable Actitud agradable Dominio de la información óptima
20192900001962	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Por su calidad humana y aporte a la industria petrolera del país
20192900001972	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Buena labor realizada Se evidencia excelencia y entusiasmo
20192900001982	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Lindo y productivo
20192900001992	GTR Bucaramanga	14/06/2019	Felicitaciones	Excelente Gran aprendizaje
20196500001732	OVS Manizales	14/06/2019	Agradecimiento	Agradecimiento por visita guiada solicitada por la jefatura



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

Asuntos frecuentes y recurrentes

- La mayor cantidad de peticiones que se han recibido en el SGC durante el periodo bajo análisis se refiere a amenazas de origen geológico, haciendo especial énfasis en lo relacionado con sismos.
- En segundo lugar, la ciudadanía ha solicitado información con respecto a documentación que se encuentra oficializada y publicada en la página web del Servicio Geológico Colombiano.
- Otro asunto que motiva a los ciudadanos a contactar al SGC es la realización de trámites de la Dirección de Asuntos Nucleares.



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

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

1. Revisar los mecanismos de comunicación de las situaciones de fuerza mayor que implican modificaciones intempestivas en los horarios de atención al público.
2. Informar por redes sociales cuando el Museo Geológico Nacional José Royo y Gómez no pueda recibir visitantes por circunstancias extraordinarias, suministrando las explicaciones pertinentes.
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.



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

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

5. Informar a los usuarios que requieren trámites del Laboratorio de Calibración, que actualmente esta área se encuentra en proceso de remodelación y por este motivo no es posible atender los requerimiento en tiempos breves.
6. Difundir esta información entre la comunidad en general por los canales idóneos para tal fin.



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

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 PQRDS.
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 PQRDS.
6. Radicar los PQRDS 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.

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al primer semestre de 2019
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos denuncias y
sugerencias recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Julio de 2019



El futuro
es de todos

Minenergía



PQRDS recibidas durante el primer semestre de 2019

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	744	194	938
Queja	7	0	7
Reclamo	5	1	6
Sugerencia	1	0	1
Rec. Reposición	0	4	4
Denuncia	3	2	5
Felicitaciones	43	0	43
Total	803	201	1004



PQRDS recibidas durante el primer semestre de 2019

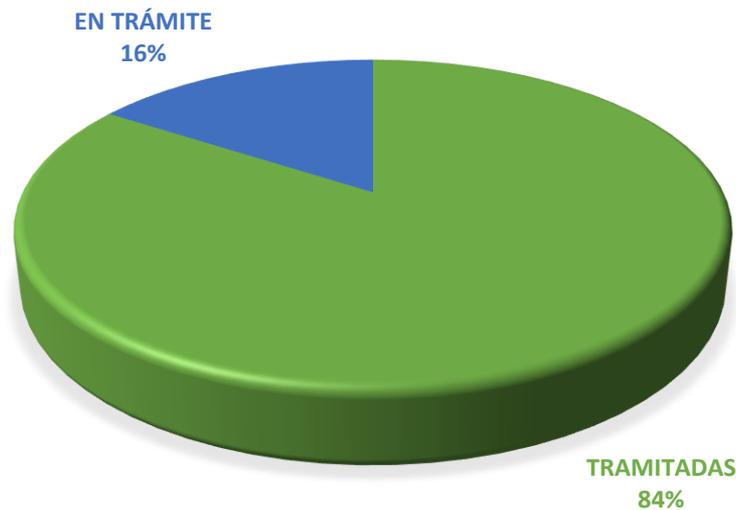
2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	146	4	150
Secretaría General	85	31	116
Dirección de Geociencias Básicas	61	16	77
Dirección de Recursos Minerales	5	1	6
Dirección de Geoamenazas	236	26	262
Dirección de Gestión de Información	150	14	164
Dirección de Asuntos Nucleares	101	51	152
Dirección de Laboratorios	20	3	23
Oficina asesora Jurídica	24	10	34
Oficina de Control Interno	18	2	20
Total	846	158	1004



PQRDS recibidas durante el primer semestre de 2019

Durante el primer semestre de 2019 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 846 PQRDS, equivalente al 84% de las PQRDS recibidas. Están en trámite 158 PQRD, correspondientes al 16%.





PQRDS recibidas durante el primer semestre de 2019

El 26% de los PQRD recibidos se encuentra en la Dirección de Geoamenazas; el 16% pertenece a la Dirección de Gestión de Información; mientras que el 15% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares y otro 15% corresponde a la Dirección General; el 12% se encuentra en la Secretaría General; el 8% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 3% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 2% a la Oficina de Control Interno; el 2 % compete a la Dirección de Laboratorios y el 1% restante a la Dirección de Recursos Minerales.





Análisis de las PQRDS recibidas durante el primer semestre de 2019

3. Distribución de PQRDS por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	6	3	9
Participación ciudadana y comunicaciones	140	1	141
Secretaría General	1	3	4
Contratos y Convenios	13	4	17
Control Interno Disciplinario	1	0	1
Grupo de Planeación	7	1	8
Talento humano	16	7	23
Nómina y Seguridad Social	17	10	27
Unidad Recursos Financieros	37	9	46
Servicios Administrativos	5	1	6
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	39	0	39
Dirección de Geociencias Básicas	21	13	34
GTR Medellín	6	0	6
Museo	34	3	37
Dirección de Recursos Minerales	5	1	6
Dirección de Geoamenazas	146	25	171
OVS Manizales	28	1	29
OVS Popayán	20	0	20
OVS Pasto	42	0	42
Dirección de Gestión de Información	111	14	125
Dirección de Asuntos Nucleares	28	12	40
Licenciamiento y Control	73	39	112
Dirección de Laboratorios	14	3	17
GTR Cali	6	0	6
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	12	6	18
Oficina de Control Interno	18	2	20
Total	846	158	1004



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.