

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al tercer trimestre de 2020
(julio, agosto y septiembre)

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

octubre 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:

- **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 (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 tercer trimestre de 2020

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	445	86	531
Queja	1	2	3
Reclamo	11	0	11
Sugerencia	1	0	1
Rec. Reposición	0	0	0
Denuncia	1	0	1
Felicitaciones	0	0	0
Total	459	88	547

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC aumentaron en un 29%.



•INDICADORES BASICOS EN PQRDS TERCER TRIMESTRE 2020																
(Tercer trimestre 2020 = t; Total solicitudes = T = 547) ; (Tercer trimestre 2019 = t; Total solicitudes = T = 389)																
Formula 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	547	100,00%	531	97,07%	3	0,55%	11	2,01%	1	0,18%	0	0,00%	1	0,18%	0	0,00%
•Incremento de una solicitud en un período determinado:																
Solicitudes periodo analizado/mismas solicitudes periodo anterior	547;389	40,62%	531;381	39,4%	3;1	200,0%	11;2	450,00%	1;0		0;3	-100,00%	1;1	0%	0;1	-100,00%
Efectividad en el Trámite de solicitud (o solicitudes) en un periodo determinado																
Solicitudes tramites/solicitudes recibidas	459;547	83,91%	445;531	83,8%	1;3	33,3%	11;11	100,00%	1;1	100,0%	0;0		1;1	100,0%	0;0	



PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2020

2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

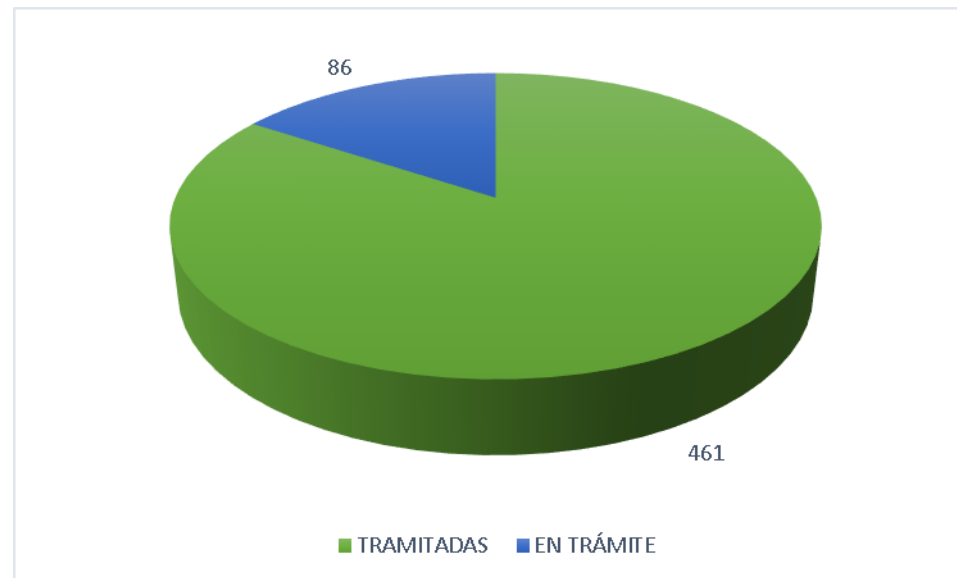
Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	79	3	82
Secretaría General	67	21	88
Dirección de Geociencias Básicas	25	5	30
Dirección de Recursos Minerales	2	2	4
Dirección de Geoamenazas	72	18	90
Dirección de Gestión de Información	131	14	145
Dirección de Asuntos Nucleares	69	14	83
Dirección de Laboratorios	11	2	13
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	5	7	12
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	461	86	547



PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2020

Durante el tercer trimestre de 2020 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 461 PQRSD, equivalente al 84% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 86 PQRSD, correspondientes al 16%.

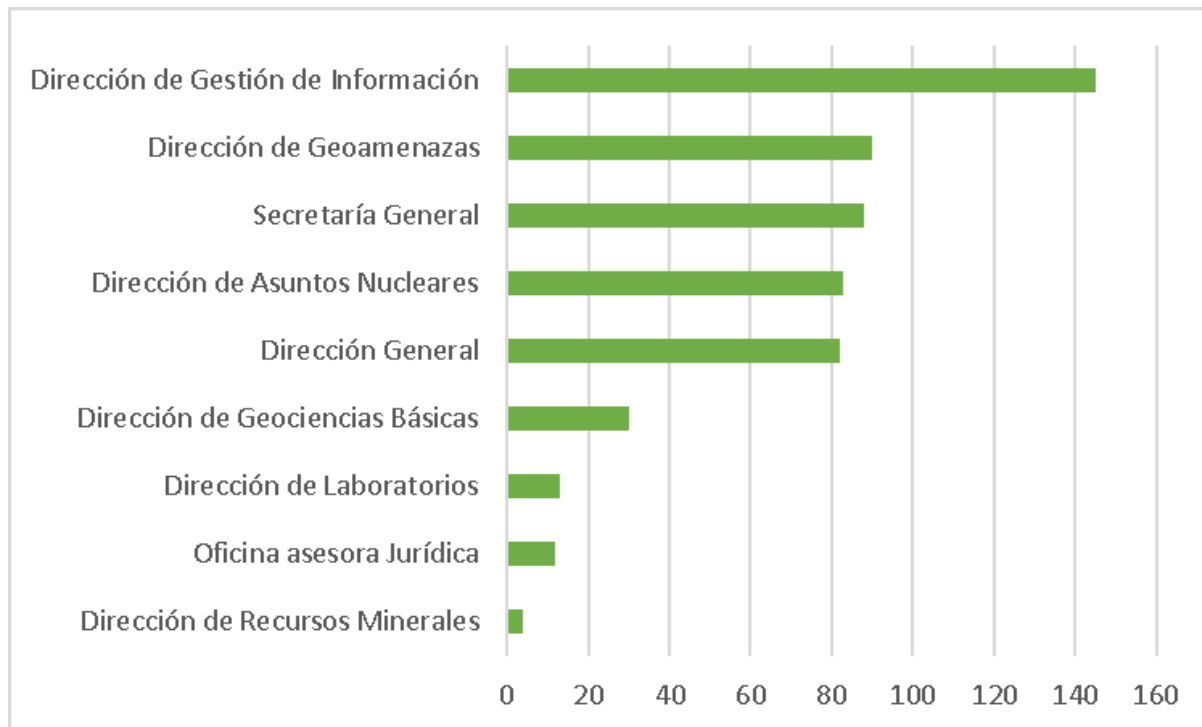
Este resultado demuestra un alto nivel de efectividad en la gestión de las PQRSD a nivel institucional.





PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2020

El 26,5% de las PQRSD recibidas se asignó a la Dirección de Gestión de Información, el 16,5% a la Dirección de Geoamenazas, el 16,1% a la Secretaría General, el 15,2% a la Dirección de Asuntos Nucleares, el 15% a la Dirección General, el 5,5% a la Dirección de Geociencias Básicas, el 2,4% a la Dirección de Laboratorios, el 2,2% a la Oficina Asesora Jurídica y el 0,7% restante a la Dirección de Recursos Minerales. Estas cifras generan el siguiente gráfico:



PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2020



3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	0	2	2
Participación ciudadana y comunicaciones	79	1	80
Secretaría General	3	0	3
Contratos y Convenios	11	12	23
Control Interno Disciplinario	2	1	3
Grupo de Planeación	1	2	3
Talento humano	25	2	27
Nómina y Seguridad Social	2	4	6
Unidad Recursos Financieros	22	2	24
Servicios Administrativos	1	0	1
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	2	0	2
Dirección de Geociencias Básicas	13	3	16
GTR Medellín	0	0	0
Museo	12	2	14
Dirección de Recursos Minerales	2	2	4
Dirección de Geoamenazas	58	18	76
OVS Manizales	0	0	0
OVS Popayán	0	0	0
OVS Pasto	14	0	14
Dirección de Gestión de Información	129	14	143
Dirección de Asuntos Nucleares	40	1	41
Licenciamiento y Control	29	13	42
Dirección de Laboratorios	9	0	9
GTR Cali	2	0	2
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	5	7	12
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	461	86	547



PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2020

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 547 PQRSD recibidos, 461 (84%) han sido respondidos y 86 (16%) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar las PQRSD fue de 9 días.
- En el trimestre evaluado no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- Durante el periodo en examen se efectuaron 14 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 ha reasignado los PQRSD al área competente dentro de las 8 horas hábiles siguientes a su radicación en el SGC.

5. El tiempo de respuesta de las PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2020, se puede observar en el siguiente enlace:

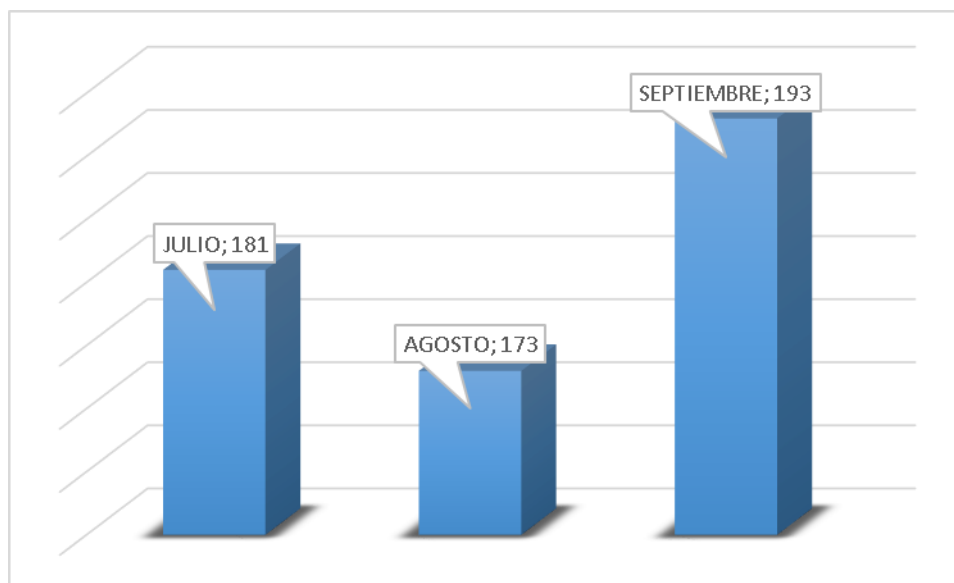
[Tiempo de respuesta](#)



PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2020

6. PQRSD por mes

En el siguiente gráfico se puede observar que en el mes de septiembre se radico el algo mas del 35% de las PQRSD del trimestre. Es evidente que esta cifra supera el 33% de julio y al 32% de agosto.

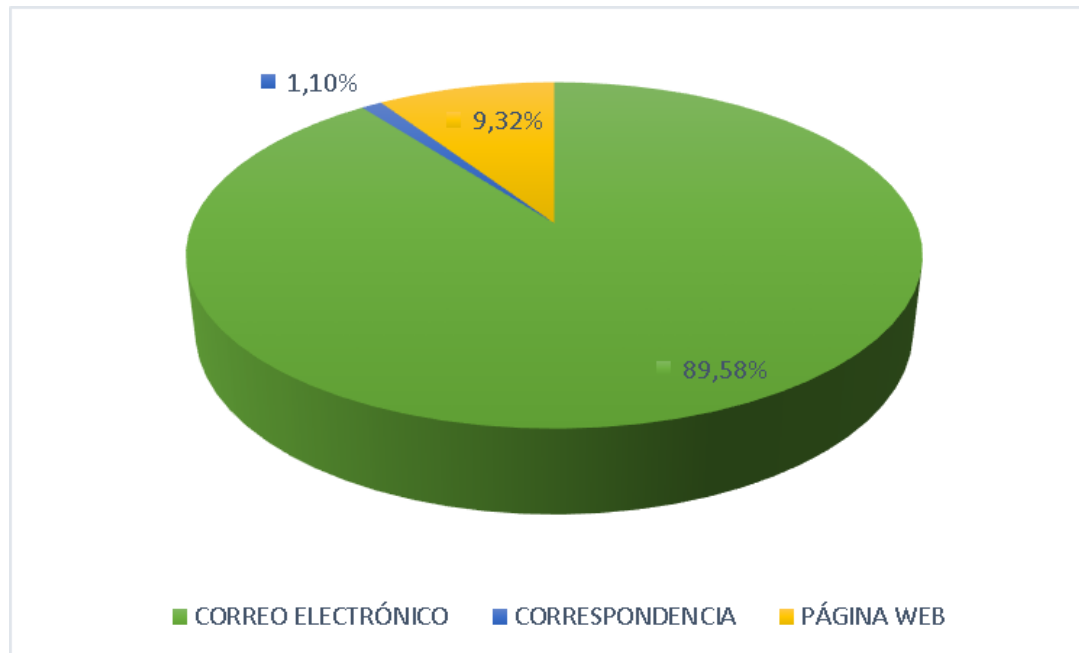




PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2020

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 (89,58%); el 9,32% de las restantes llegó a través del módulo puesto a disposición en la página web y el 1,10% adicional fue recibido por correo físico.





PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2020

Asuntos frecuentes y recurrentes

- La mayor cantidad de peticiones que se han recibido en el SGC durante el periodo analizado 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 de amenazas de origen geológico, geomorfología, microzonificación y datos sísmicos.
- Otro asunto relevante en la motivación de los ciudadanos a contactar al SGC es conocer cuándo se volverán a abrir el museo, la biblioteca y, en general, la fecha de restablecimiento de la atención personalizada al público.



PQRSD recibidas durante el tercer 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 tercer 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.

Los usuarios quisieran que se volvieran a habilitar las visitas al Museo Geológico Nacional José Royo y Gómez utilizando todos los mecanismos de bioseguridad.



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.



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.