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

Informe correspondiente al tercer trimestre de 2021 (julio, agosto y septiembre)
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Octubre de 2021

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

El futuro es de todos | Minenergía

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 (601) 220 0200 - (601) 222 1811 - (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

✓ 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 tercer trimestre de 2021

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	443	46	489
Queja	0	0	0
Reclamo	4	1	5
Sugerencia	1	0	1
Rec. Reposición	0	0	0
Denuncia	4	0	4
Felicitaciones	7	0	7
Total	**459**	**47**	**506**

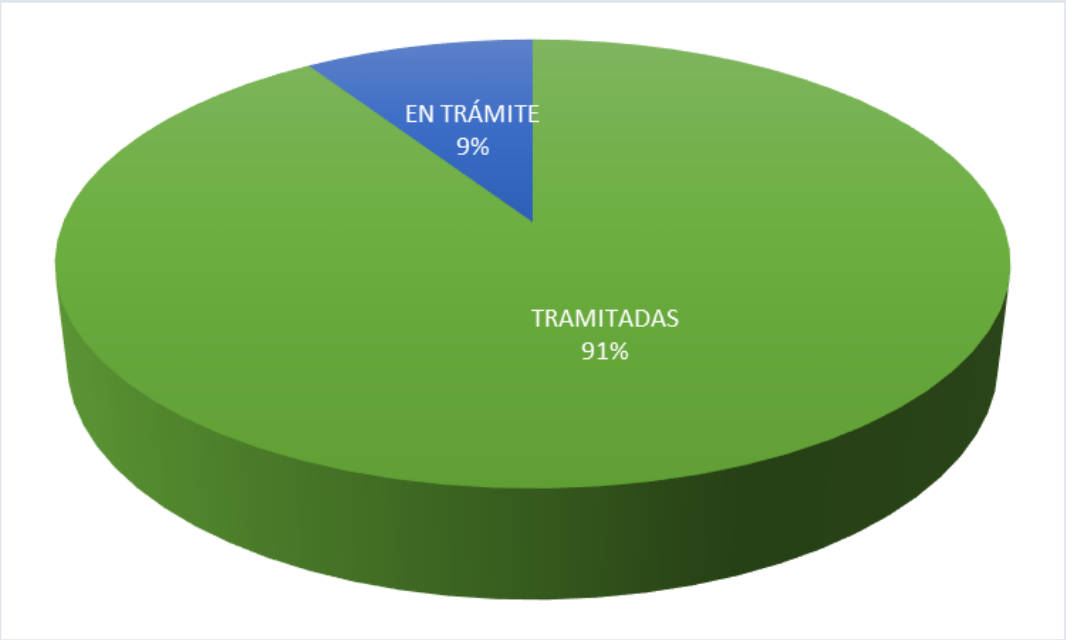
PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021

2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	78	0	78
Secretaría General	69	11	80
Dirección de Geociencias Básicas	38	1	39
Dirección de Recursos Minerales	6	3	9
Dirección de Geoamenazas	63	21	84
Dirección de Gestión de Información	108	5	113
Dirección de Asuntos Nucleares	65	4	69
Dirección de Laboratorios	9	0	9
Dirección de Hidrocarburos	2	0	2
Oficina asesora Jurídica	20	1	21
Oficina de Control Interno	1	1	2
Total	**459**	**47**	**506**

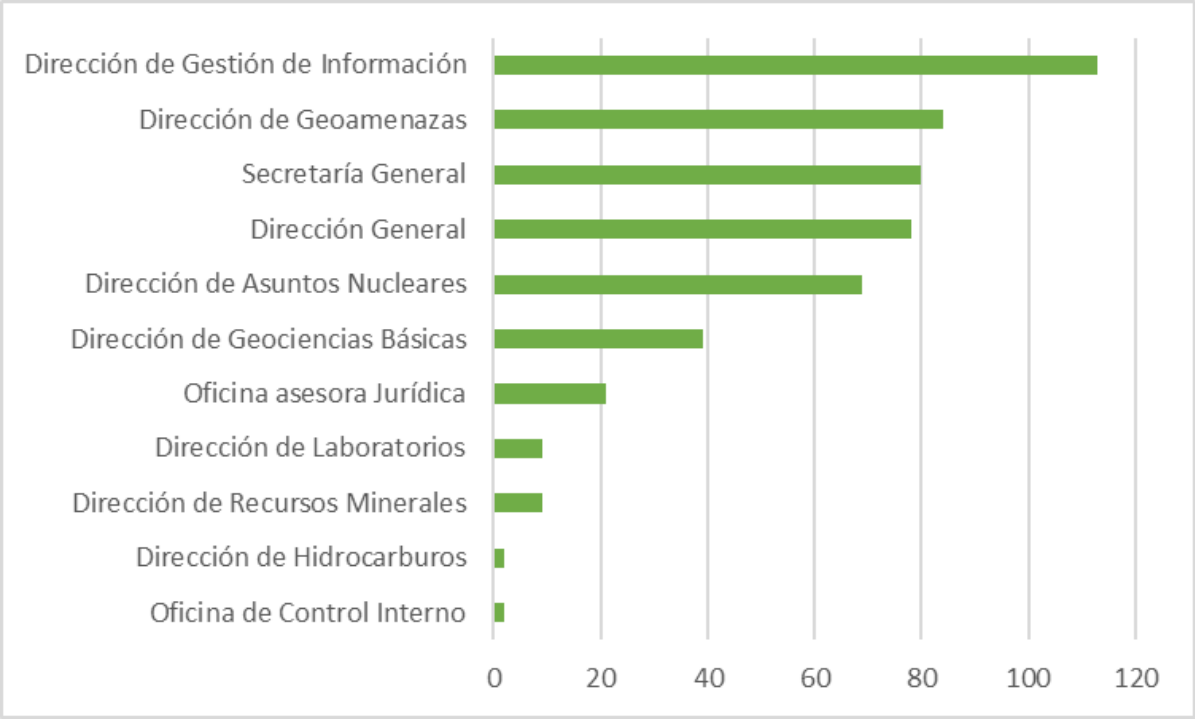
PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021

Durante el tercer trimestre de 2021 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 459 PQRSD, equivalente al 91% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 47 PQRSD, correspondientes al 9%.



PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021

El 22,3% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 16,6% se asignó a la Dirección de Geoamenazas; el 15,8% pertenece a la Secretaria General; el 15,4% corresponde a la Dirección General; el 13,6% a la Dirección de Asuntos Nucleares; el 7,7% corresponde a la Dirección de Geociencias Básicas; el 4,2% está asignado a la Oficina Asesora Jurídica; el 1,8% ingresó a la Dirección de Laboratorios y otro 1,8% a la Dirección de Recursos Minerales; el 0,4% correspondió a la Dirección de Hidrocarburos y otro 0,4% a la Oficina de Control Interno.



PQRSD recibidas durante el tercer 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	77	0	77
Secretaría General	7	0	7
Contratos y Convenios	16	7	23
Control Interno Disciplinario	1	0	1
Gruppo de Planeación	0	0	0
Talento humano	18	0	18
Nómina y Seguridad Social	8	4	12
Unidad Recursos Financieros	18	0	18
Servicios Administrativos	1	0	1
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	1	0	1
Dirección de Geociencias Básicas	8	1	9
GTR Medellín	0	0	0
Museo	30	0	30
Dirección de Recursos Minerales	6	3	9
Dirección de Geoamenazas	52	21	73
OVS Manizales	3	0	3
OVS Popayán	1	0	1
OVS Pasto	7	0	7
Dirección de Gestión de Información	107	5	112
Dirección de Asuntos Nucleares	40	4	44
Licenciamiento y Control	25	0	25
Dirección de Laboratorios	8	0	8
GTR Cali	1	0	1
Dirección de Hidrocarburos	2	0	2
Oficina asesora Jurídica	20	1	21
Oficina de Control Interno	1	1	2
Total	**459**	**47**	**506**

PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 506 PQRSD recibidos, 459 (91%) han sido respondidos y 47 (9%) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRSD 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 16 traslados por competencia a otras entidades, de conformidad con el artículo 21 del CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015.
- 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 tercer trimestre de 2021

5. Indicadores

Seguimiento PQRSD

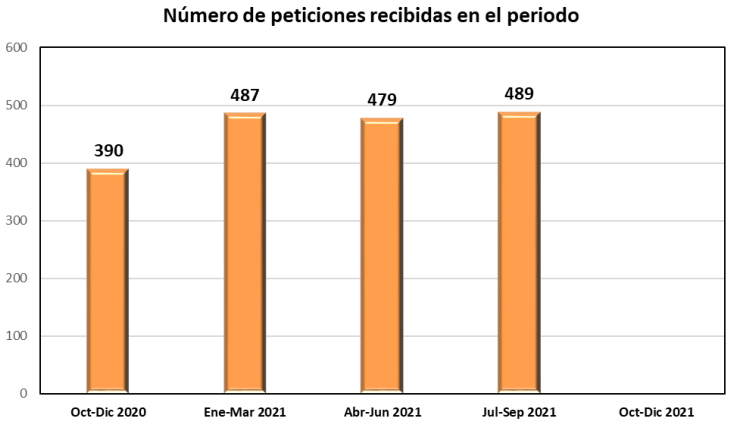
Mide la reducción o aumento de las PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano en un periodo de tiempo. Debe permitir identificar ante altas variaciones las temáticas o condiciones que dan origen a el aumento o la reducción, permitiendo a la entidad definir oportunidades de mejora a la Institución.

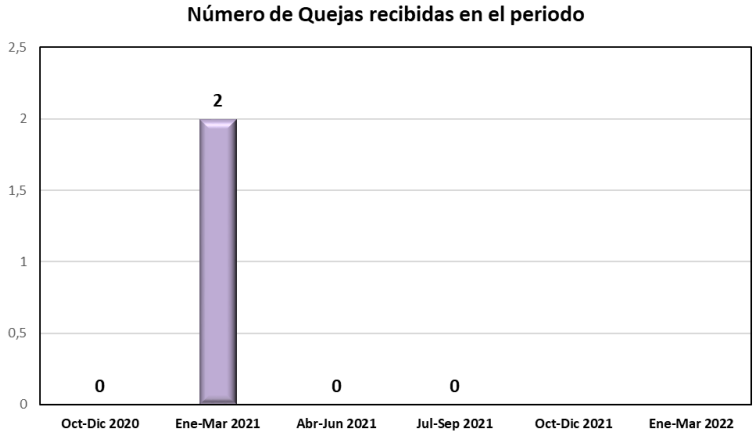
No. PQRSD	Oct-Dic 2020	Ene-Mar 2021	Abr-Jun 2021	Jul-Sep 2021
Y1: Número de derechos de Petición recibidos en el periodo	390	487	479	489
Y2: Número de quejas recibidas en el periodo.	0	2	0	0
Y3: Número de reclamos recibidos en el periodo.	8	6	4	5
Y4: Número de sugerencias recibidos en el periodo.	2	2	1	1
Y5: Número de denuncias reciidas en el periodo.	0	4	6	4
Y6: Número de felicitaciones	0	2	0	7
X1: Número de PQRSD recibidos en el periodo	400	503	490	506
X2: Número de PQRSD en el periodo Anterior	322	375	349	547
Resultado	**24,224%**	**34,133%**	**40,401%**	**-7,495%**

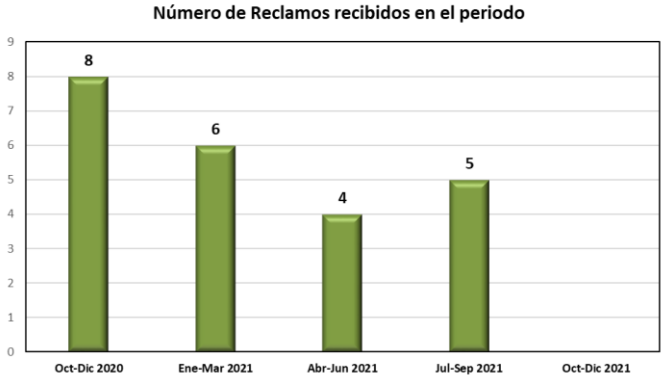
PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021

5. Indicadores

Seguimiento PQRSD



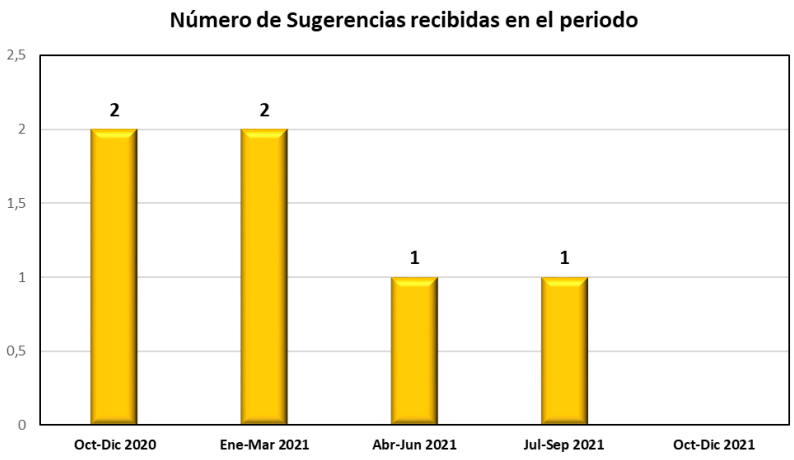


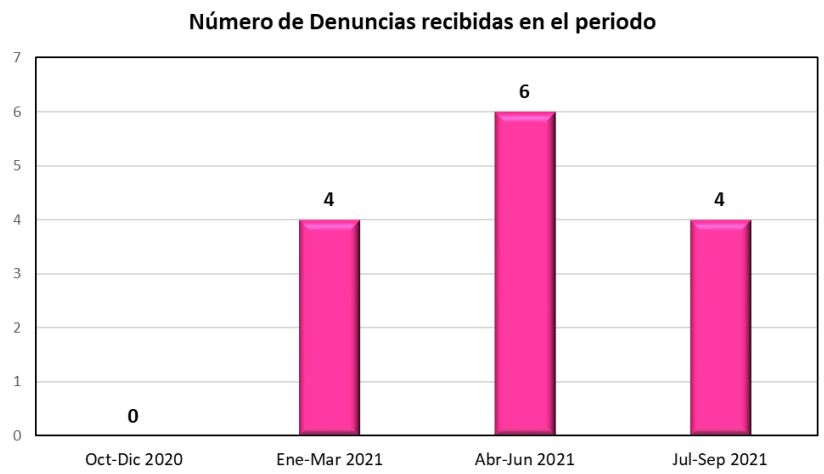


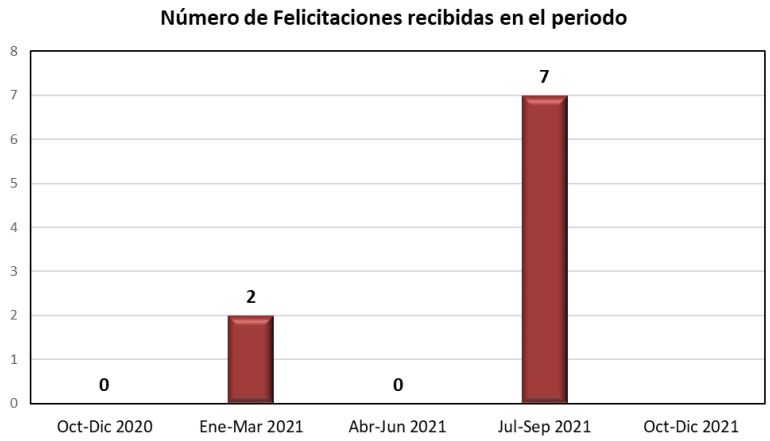
PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021

5. Indicadores

Seguimiento PQRSD







PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021

5. Indicadores

Cumplimiento PQRSD

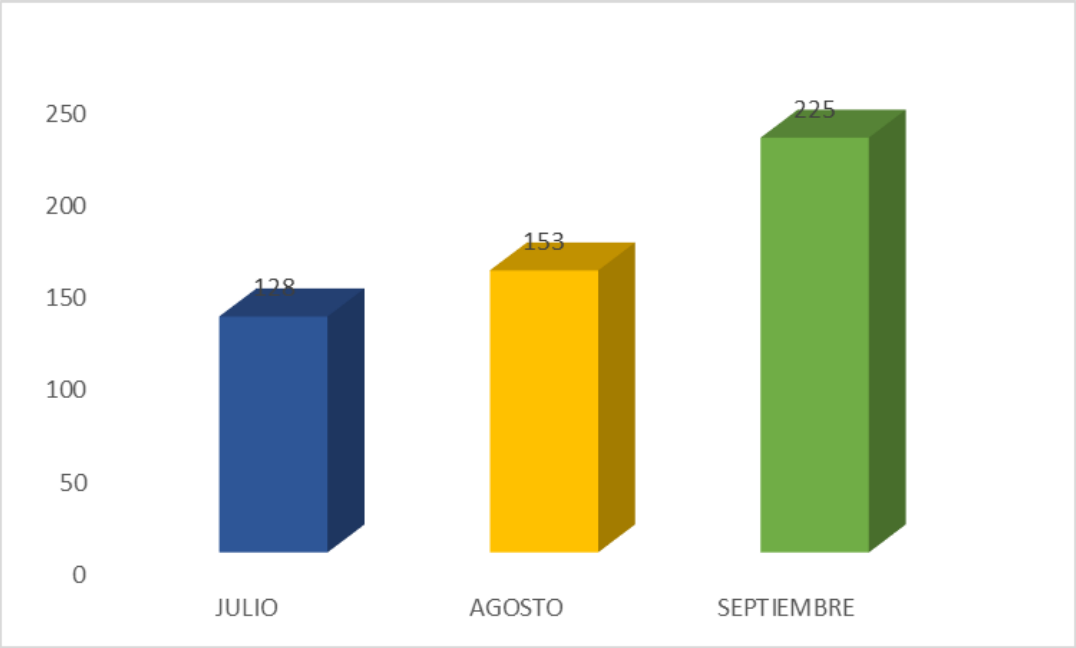
Mide el cumplimiento en la emisión de respuesta a las PQRSD.

No. PQRSD	Ene-Mar 2021	Abr-Jun 2021	Jul-Sep 2021
x1: Número de PQRSD atendidas en el periodo	439	426	459
y1: Número de PQRSD recibidas en el peridos	503	490	506
Resultado	**87%**	**87%**	**91%**

PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021

6. PQRSD por mes

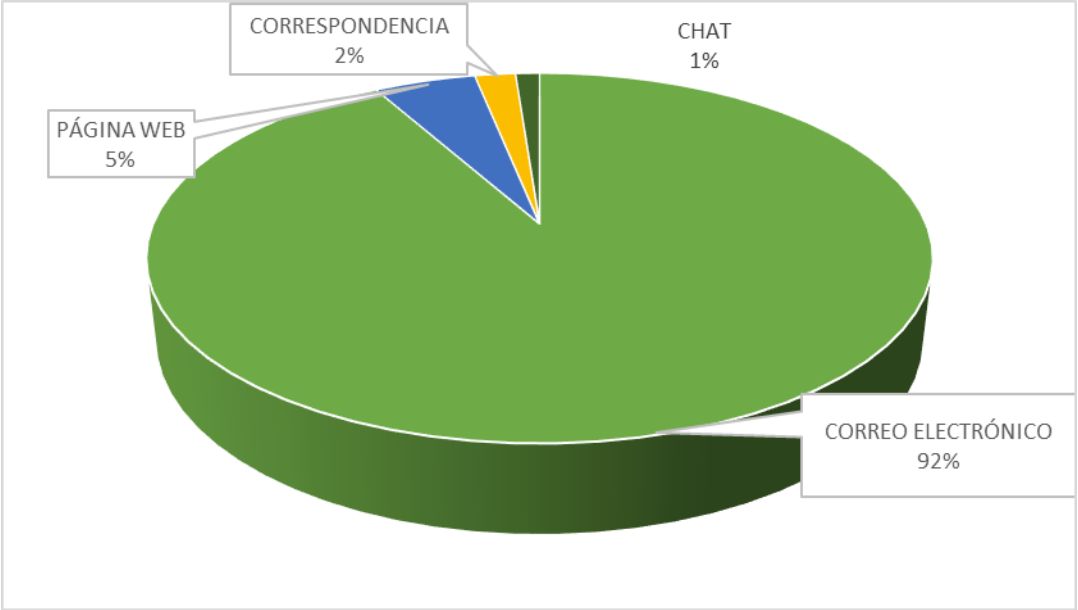
En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de julio se radicaron 128 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano; en agosto la cantidad fue de 153 y en septiembre fueron 225.



PQRSD recibidas durante el tercer 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 (92%); por correspondencia (mediante de mensajería o entregada personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 2%, el 5% 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 tercer trimestre de 2021

7. PQRSD internas de la Dirección Técnica de Laboratorios

La Dirección de Laboratorios del Servicio Geológico Colombiano realiza el análisis de material geoquímico contemplado en el desarrollo de los proyectos institucionales. En el marco de esta actividad atiende PQRSD de usuarios internos, como se ilustra a continuación.

MES	CANTIDAD
JULIO	4
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	7
TOTAL	14

PQRSD recibidas durante el tercer 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 técnica que se encuentra oficializada y publicada en la página web del Servicio Geológico Colombiano.

- Igualmente, los usuarios, en especial la comunidad académica, ha solicitado publicaciones impresas, que se entregan de forma gratuita.

- La ciudadanía ha solicitado información con respecto noticias que circulan por las redes sociales con respecto a la sismicidad.

PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2021

Recomendaciones con respecto a los trámites y servicios con mayores solicitudes, 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 pera reportar sismos https://www2.sgc.gov.co/sgc/sismos/Paginas/sintio-un-sismo.aspx

2. Reforzar la información a la ciudadanía con respecto a que no es posible predecir los sismos y que no se debe dar credibilidad a las informaciones falsas que circulan por internet con respecto a la inminencia de sismos de alta intensidad.

PQRSD recibidas durante el tercer 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.* "

Recomendaciones presentadas por los ciudadanos

1. Los ciudadanos han manifestado la necesidad de tener información más detallada con respecto a la fecha de reapertura del Museo Geológico “José Royo y Gómez”.

2. La ciudadanía pregunta con insistencia cuándo se tiene programado reactivar la atención presencial.

3. Los ciudadanos que requieren análisis químicos para minerales solicitan información específica sobre los laboratorios certificados que prestan este tipo de servicio.

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