

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

Informe correspondiente al tercer trimestre de 2022 (julio, agosto y septiembre)

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

Octubre de 2022



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](mailto: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 tercer trimestre de 2022

### 1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	387	27	414
Queja	1	0	1
Reclamo	12	1	13
Sugerencia	0	0	0
Rec. Reposición	0	1	1
Denuncia	3	0	3
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>29</b>	<b>432</b>

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC disminuyeron en un 17%.



## PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022

### 2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	32	0	32
Secretaría General	83	12	95
Dirección de Geociencias Básicas	28	2	30
Dirección de Recursos Minerales	7	0	7
Dirección de Geoamenazas	82	2	84
Dirección de Gestión de Información	109	1	110
Dirección de Asuntos Nucleares	36	11	47
Dirección de Laboratorios	8	1	9
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	15	0	15
Oficina de Control Interno	3	0	3
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>29</b>	<b>432</b>



## PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022

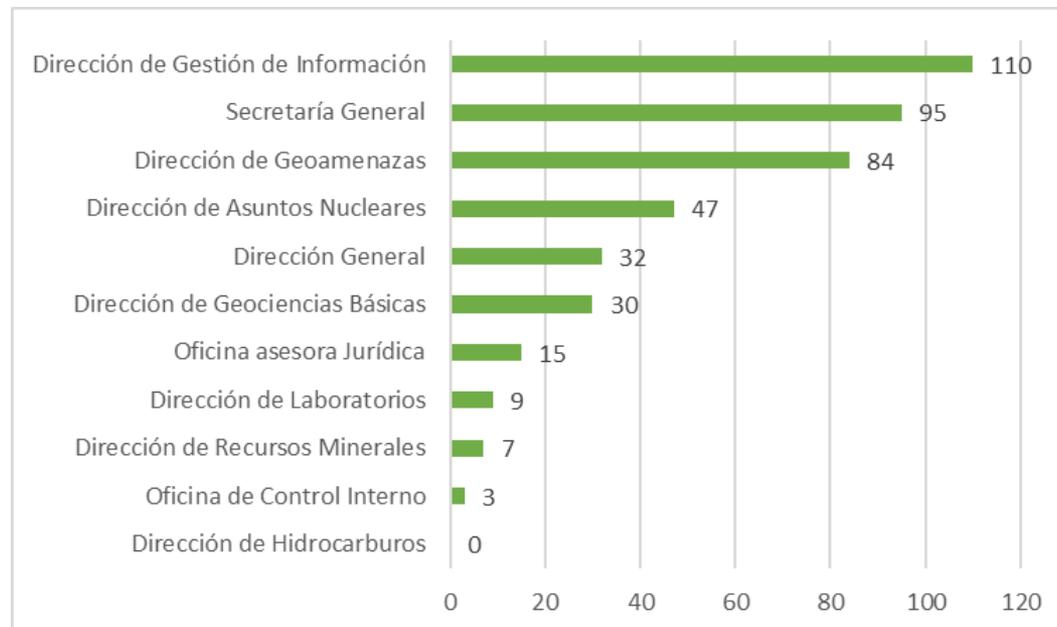
Durante el tercer trimestre de 2022 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 403 PQRSD, equivalente al 93% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 29 PQRSD, correspondientes al 7%.





## PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022

El 25,5% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 22% pertenece a la Secretaría General; el 19,4% se asignó a la Dirección de Geoamenazas; el 10,9% a la Dirección de Asuntos Nucleares; el 7,4% corresponde a la Dirección General; el 6,5% corresponde a la Dirección de Geociencias Básicas; el 3,5% está asignado a la Oficina Asesora Jurídica; el 2,1% ingresó a la Dirección de Laboratorios y otro 1,6% a la Dirección de Recursos Minerales y otro 0,7% a la Oficina de Control Interno.



# PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022



## 3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	2	0	2
Participación ciudadana y comunicaciones	30	0	30
Secretaría General	4	1	5
Contratos y Convenios	23	4	27
Control Interno Disciplinario	2	0	2
Grupo de Planeación	4	0	4
Talento humano	24	0	24
Nómina y Seguridad Social	14	2	16
Unidad Recursos Financieros	10	5	15
Servicios Administrativos	2	0	2
Tecnologías de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	1	0	1
Dirección de Geociencias Básicas	9	2	11
GTR Medellín	0	0	0
Museo	19	0	19
Dirección de Recursos Minerales	7	0	7
Dirección de Geoamenazas	57	2	59
OVS Manizales	4	0	4
OVS Popayán	2	0	2
OVS Pasto	19	0	19
Dirección de Gestión de Información	108	1	109
Dirección de Asuntos Nucleares	22	5	27
Licenciamiento y Control	14	6	20
Dirección de Laboratorios	6	1	7
GTR Cali	2	0	2
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	15	0	15
Oficina de Control Interno	3	0	3
<b>Total</b>	<b>403</b>	<b>29</b>	<b>432</b>



## PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022

### 4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 432 PQRSD recibidos, 403 (93%) han sido respondidos y 29 (7%) 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 no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción.
- Durante el periodo en examen se efectuaron 10 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.
- En la cuenta del SGC en YouTube se encuentra publicado un vídeo que explica la gestión de las PQRSD por parte de la Entidad, el cual se puede consultar en el enlace <https://www.youtube.com/watch?v=avmHNfrLM30>



## **PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022**

### **4. Aspectos a tener en cuenta**

- El Grupo de Trabajo de Licenciamiento y Control gestionó 280 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 308 solicitudes telefónicas.



# PQRSD recibidas durante el tercer 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.

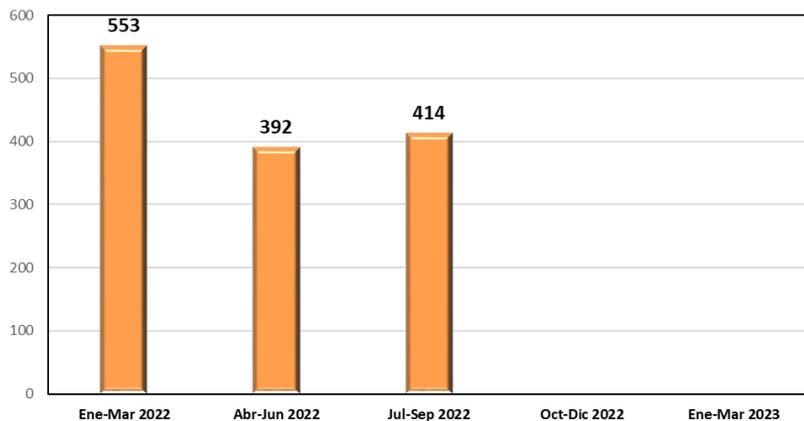
No. PQRSD	Jul-Sep 2021	Oct-Dic 2021	Ene-Mar 2022	Abr-Jun 2022	Jul-Sep 2022
Y1: Número de derechos de Petición recibidos en el periodo	489	443	553	392	414
Y2: Número de quejas recibidas en el periodo.	0	1	1	1	1
Y3: Número de reclamos recibidos en el periodo.	5	3	4	3	13
Y4: Número de sugerencias recibidos en el periodo.	1	0	0	0	0
Y5: Número de denuncias recibidas en el periodo.	4	3	9	6	3
Y6: Número de felicitaciones	7	13	17	13	0
X1: Número de PQRSD recibidos en el periodo	506	463	585	417	432
X2: Número de PQRSD en el periodo Anterior	547	400	453	490	506
<b>Resultado</b>	<b>-7,495%</b>	<b>15,750%</b>	<b>29,139%</b>	<b>-14,898%</b>	<b>-14,625%</b>



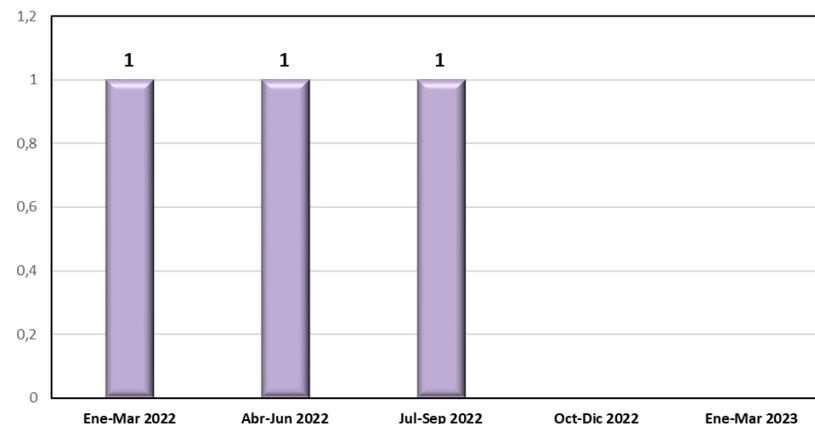
# PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022

## 5. Indicadores

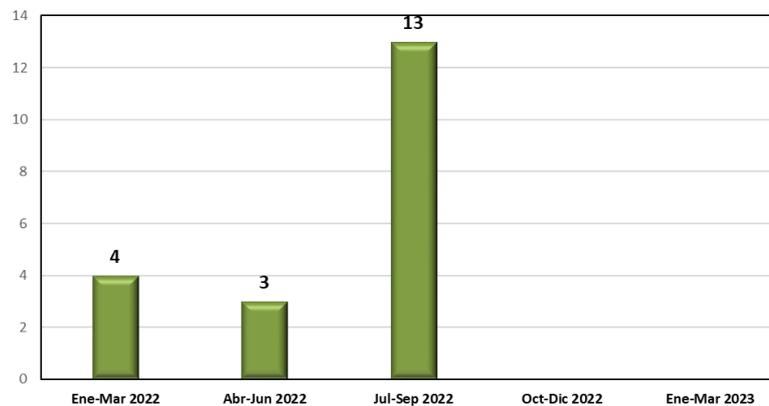
Número de peticiones recibidas en el periodo



Número de Quejas recibidas en el periodo



Número de Reclamos recibidos en el periodo





# PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022

## 5. Indicadores

### Cumplimiento PQRSD

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

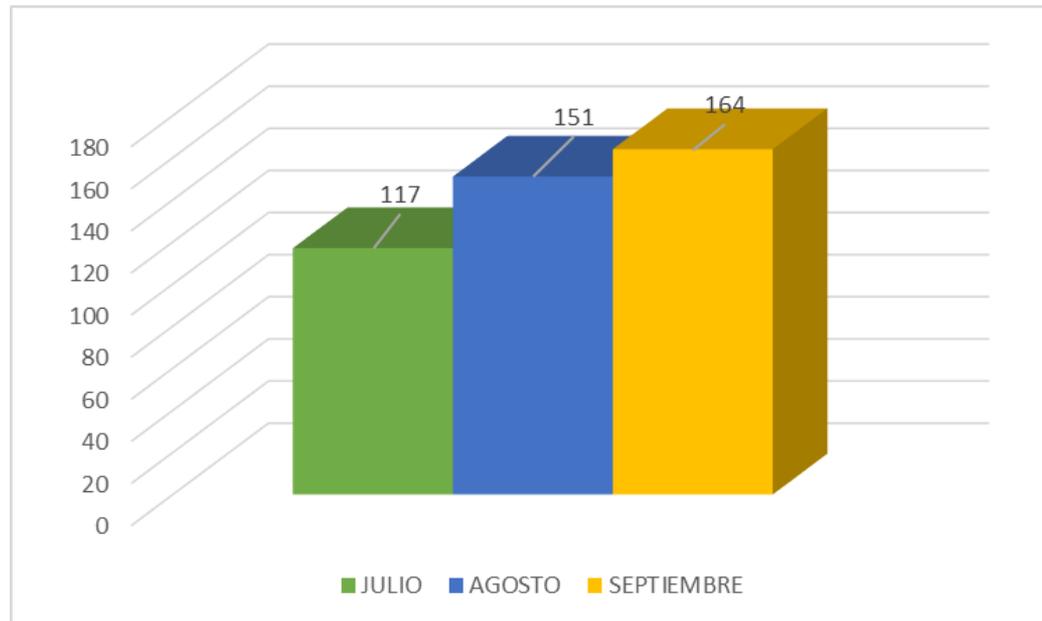
No. PQRSD	Jul-Sep 2021	Oct-Dic 2021	Ene-Mar 2022	Abr-Jun 2022	Jul-Sep 2022
x1: Número de PQRSD atendidas en el periodo	459	441	553	382	403
y1: Número de PQRSD recibidas en el peridos	506	463	585	417	432
<b>Resultado</b>	<b>91%</b>	<b>95%</b>	<b>95%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>



## PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022

### 6. PQRSD por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de julio se radicaron 117 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano; en agosto la cantidad fue de 151 y en septiembre fueron 164.

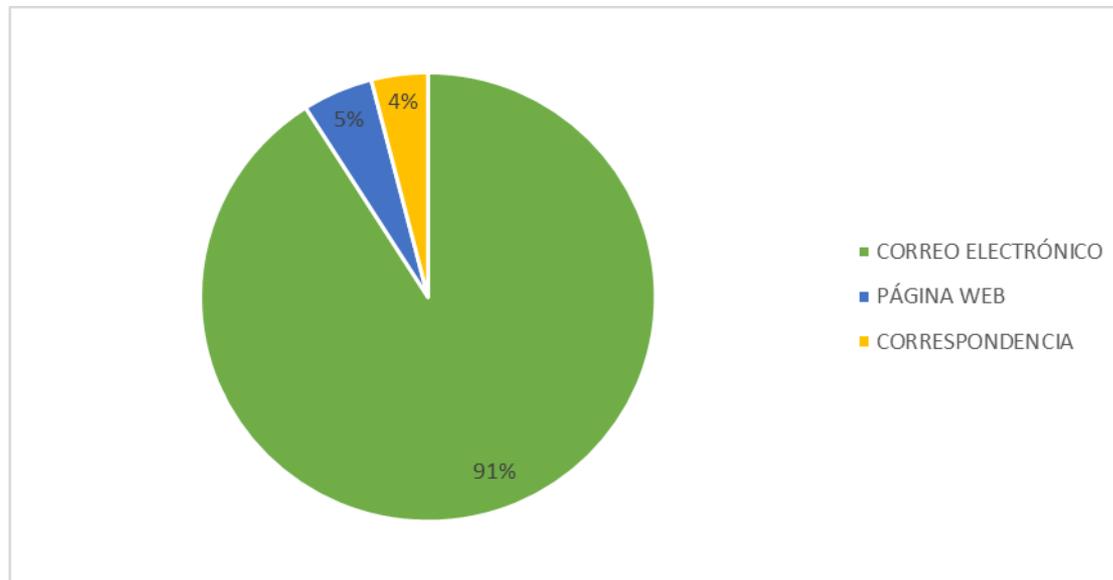




## PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022

### 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 (91%); por correspondencia (mediante de mensajería o entregada personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 4%, y el 5% de las PQRSD llegó a través del módulo puesto a disposición a través de la página web.





# PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022

## 8. Felicitaciones

El Grupo de Trabajo Regional Bucaramanga recibió 6 felicitaciones y sugerencias con ocasión de las visitas realizadas a la Litoteca Nacional “Tierra de Paz.”, entre las cuales se encuentran:

Radicado de entrada	Fecha Recibida	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. Aprendi muchas cosas nuevas
		Sugerencias	Sugiero que para las proximas visitas sería chevere que nos colocaran a hacer alguna actividad, me gustaría más ludico
20222900028312	08/04/2022	Felicitaciones	Muy organizado
		Sugerencias	Vale la pena optimizar permanentemente la litoteca
		Felicitaciones	Organización, Ecelente Guia
		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 tercer 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 técnica que se encuentra oficializada y publicada en la página web del Servicio Geológico Colombiano. En especial, se ha recibido solicitudes de mapas de hidrogeología regional y departamental.
- Durante el periodo analizado, también se recibieron numerosas solicitudes de certificados contractuales, laborales y de semanas cotizadas al sistema de seguridad social en pensiones.
- La ciudadanía ha contactado al Servicio Geológico Colombiano alarmada por noticias sobre la inminente ocurrencia de un sismo de graves proporciones. Al respecto se aclara que no es posible predecir los sismos, se trata de noticias falsas, como se explica en este vídeo <https://www.youtube.com/watch?v=0n6P8lOB6a4>



## **PQRSD recibidas durante el tercer trimestre de 2022**

### **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 para 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 2022

## Recomendaciones generales

1. Verificar permanentemente las alarmas de vencimiento enviadas desde el correo [participacion.ciudadana@sgc.gov.co](mailto: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 a la ciudadanía, 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 la ciudadanía

1. La ciudadanía solicita que la plataforma para pago PSE tenga mayor estabilidad porque en ocasiones presenta fallas y no es posible efectuar las transacciones.
2. A través del estudio de percepción sobre la atención a las PQRSD se sugirió *“Disponer la información a través de la página web disminuiría la recurrencia de las personas a interponer una PQRSD para solicitar información”*. Al respecto, el catálogo de preguntas frecuentes se actualiza permanentemente con el fin de suministrar activamente la información para que las personas la puedan consultar sin necesidad de presentar solicitudes a través de los canales de atención.



## **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.