

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al tercer trimestre de 2019 (julio,
agosto y septiembre)

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

Octubre de 2019





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

Chat institucional disponible en la página web <http://www.sgc.gov.co/>



Análisis de las PQRDS recibidas durante el tercer trimestre de 2019

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	315	66	381
Queja	1	0	1
Reclamo	2	0	2
Sugerencia	0	0	0
Rec. Reposición	1	2	3
Denuncia	1	0	1
Felicitaciones	1	0	1
Total	321	68	389



Análisis de las PQRDS recibidas durante el tercer trimestre de 2019

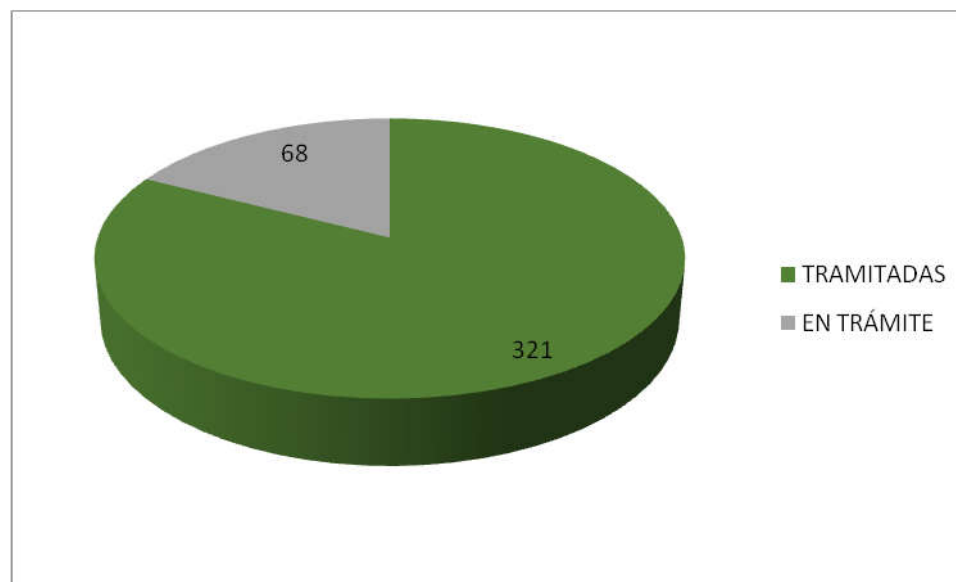
2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	35	6	41
Secretaría General	43	17	60
Dirección de Geociencias Básicas	21	5	26
Dirección de Recursos Minerales	1	2	3
Dirección de Geoamenazas	77	8	85
Dirección de Gestión de Información	64	2	66
Dirección de Asuntos Nucleares	58	25	83
Dirección de Laboratorios	16	2	18
Dirección de Hidrocarburos	0	1	1
Oficina asesora Jurídica	6	0	6
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	321	68	389



Análisis de las PQRDS recibidas durante el tercer trimestre de 2019

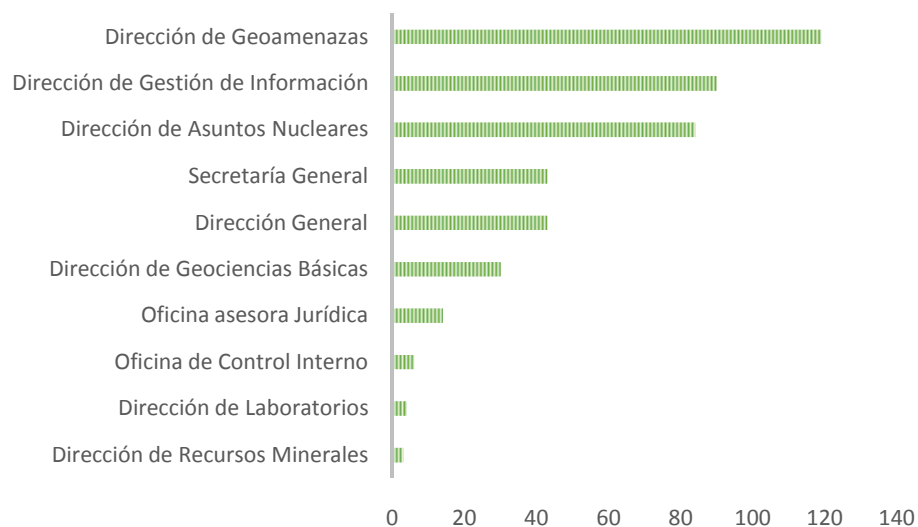
Durante el segundo trimestre de 2019 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 321 PQRDS, equivalente al 82% de las PQRDS recibidas. Están en trámite 68 PQRD, correspondientes al 18%.





Análisis de las PQRDS recibidas durante el tercer 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.



Análisis de las PQRDS recibidas durante el tercer trimestre de 2019



3. Distribución de PQRDS por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	3	3	6
Participación ciudadana y comunicaciones	32	3	35
Secretaría General	2	5	7
Contratos y Convenios	14	1	15
Control Interno Disciplinario	1	1	2
Grupo de Planeación	6	2	8
Talento humano	8	2	10
Nómina y Seguridad Social	3	3	6
Unidad Recursos Financieros	8	2	10
Servicios Administrativos	1	1	2
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	0	0	0
Dirección de Geociencias Básicas	8	5	13
GTR Medellín	0	0	0
Museo	13	0	13
Dirección de Recursos Minerales	1	2	3
Dirección de Geoamenazas	34	7	41
OVS Manizales	16	0	16
OVS Popayán	14	1	15
OVS Pasto	13	0	13
Dirección de Gestión de Información	64	2	66
Dirección de Asuntos Nucleares	27	10	37
Licenciamiento y Control	31	15	46
Dirección de Laboratorios	8	1	9
GTR Cali	8	1	9
Dirección de Hidrocarburos	0	1	1
Oficina asesora Jurídica	6	0	6
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	321	68	389



4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 389 PQRDS recibidos, 321 (82%) han sido respondidos y 68 (18%) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRDS en el SGC es de 10 días.
- En el trimestre evaluado no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- Los PQRDS que se registran como “En trámite” hacen referencia a las solicitudes que están pendientes por respuesta.
- 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.

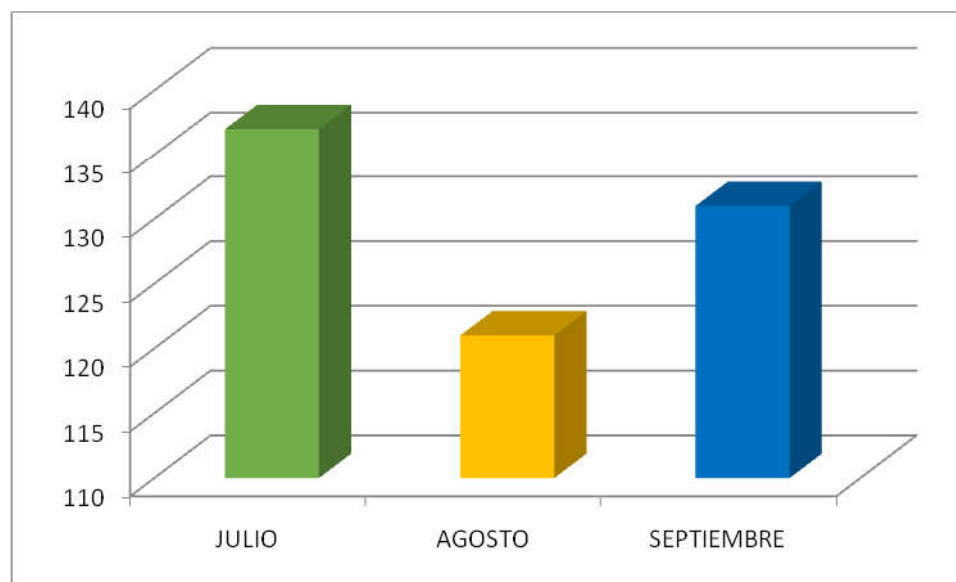
5. El tiempo de respuesta de las PQRDS recibidas durante el tercer trimestre de 2019, se puede observar en el siguiente enlace:

[Tiempo de respuesta](#)



6. PQRDS por mes

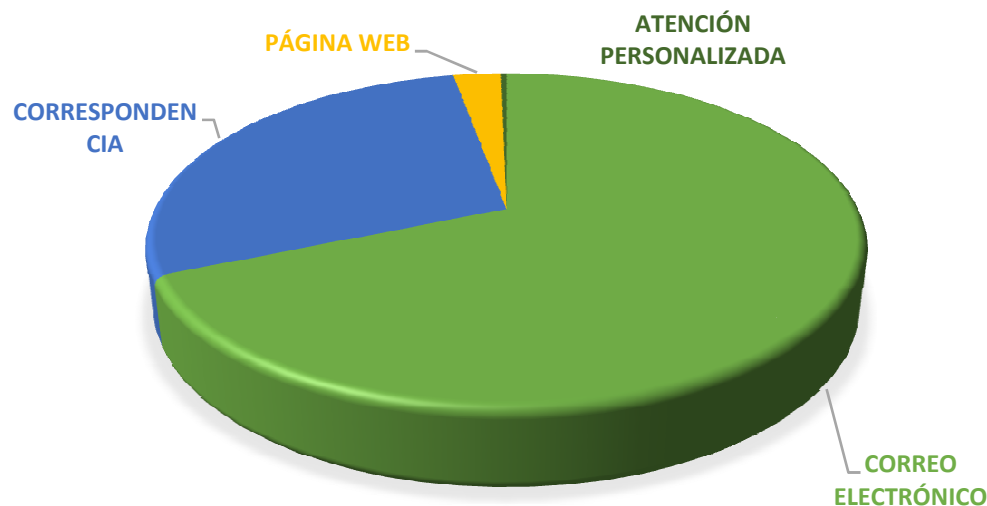
En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de julio se radicaron 137 PQRDS en el Servicio Geológico Colombiano; en agosto el número descendió a 121 y en septiembre fueron 131.





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.



8. Felicitaciones y sugerencias



FECHA	NOMBRE VISITANTE	INSTITUCIÓN-ORGANIZACIÓN	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	NUMERO PQRS
16/09/2019	Pedro Parra	GEMS S.A:	Felicitaciones por la gran apertura que tiene actualmente y por la gran organización y disponibilidad para atender a sus visitantes	Conocer la nueva infraestructura y servicios que ofrece la Liloteca Nacional	20192900003012
16/09/2019	Erika Maria Morales	GEMS S.A:	Felicito a todo el equipo de la liloteca es un orgullo Regional y Nacional		20192900003012
16/09/2019	Liliana Velasco Bonces	GEMS S.A:	Excelentes instalaciones la atención a los visitantes. Felicitaciones por el trabajo que vienen realizando		20192900003012
16/09/2019	Diego Torres C.	GEMS S.A:	Por ser un ejemplo para la industria O y G. Por la organización y gestión de la información geológica del suelo y subsuelo de Colombia. Por la atención y amabilidad del personal.		20192900003012
16/09/2019	Jorge E. Castro	GEMS S.A:	Se siente mucho orgullo que tengamos una entidad tan organizada y bien dirigida. Se nota el compromiso y la entrega de cada uno de sus integrantes.		20192900003012
16/09/2019	Alvaro Prada	GEMS S.A:	Excelente, calor humano, instalaciones en las mejores condiciones, servicio de excelente calidad y personal idóneo.		2019290000301
16/09/2019	Paulina Gomez	GEMS S.A:	Excelentes instalaciones y la apertura para los visitantes muy buena, felicitaciones por el equipo de trabajo.		20192900003012



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.



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.



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.



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.



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.