

# INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

---

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana  
y Comunicaciones

Informe correspondiente al tercer trimestre de 2018 (julio, agosto  
y septiembre) con respecto a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias  
y Sugerencias del Servicio Geológico Colombiano.

Octubre 2018



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



MINMINAS



SERVICIO  
GEOLÓGICO  
COLOMBIANO

# PRESENTACIÓN

El presente documento tiene el propósito de poner a disposición de la ciudadanía la información consolidada de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas y tramitadas por el Servicio Geológico Colombiano durante los meses de julio, agosto y septiembre, a través de los diferentes canales establecidos para tal fin.

Los datos están organizados según el tipo de petición, las dependencias de la Entidad que dieron trámite a las PQRDS recibidas, los medios de recepción y los tiempos de respuesta.

# **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](mailto:cliente@sgc.gov.co)

# ANÁLISIS DE LAS PQRDS RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2018

## 1. Según el tipo de petición

Tipos de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	348	67	415
Queja	4	1	5
Consulta	9	1	10
Exhorto	2	0	2
Sugerencia	8	0	8
Felicitación	17	0	17
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>69</b>	<b>457</b>

En la tabla anterior se puede observar que de los 457 PQRDS recibidos en el segundo trimestre del año 2018, se radicó un total de 415 Derechos de Petición, correspondientes al 91%, los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

- Derechos de Petición General y/o Particular: representan el 93% del total. Se recibieron en total 397 peticiones, de las cuales se contestaron 330 y se encuentran en trámite 67. (Promedio de respuesta 7 días).
- Derecho de Petición de Información: correspondiente al 4%. Se recibieron en total 18 peticiones, de las cuales se contestaron 18 y se encuentran en trámite 0. (Promedio de respuesta 7 días).
- Derecho de Petición de Consulta: equivalente al 2%. El total de solicitudes recibidas fue de 10, de las cuales 9 se encuentran contestadas y 1 en trámite. (Promedio de respuesta 17 días).
- Quejas: constituyen el 1%. Se recibió un total de 5 quejas, de las cuales 4 ya han sido tramitadas y una está en proceso de trámite. (Promedio de respuesta 13 días).
- Sugerencias: constituyen el 2%. Se recibió un total de 8 sugerencias, que ya han sido tramitadas. (Promedio de respuesta 8 días).
- Felicidades: en total se recibieron 17, las cuales no requieren respuesta.
- Reclamos: no se presentaron.
- Denuncias: no se presentaron.
- Recursos de Reposición: no se presentaron.
- Acciones populares: no se presentaron.

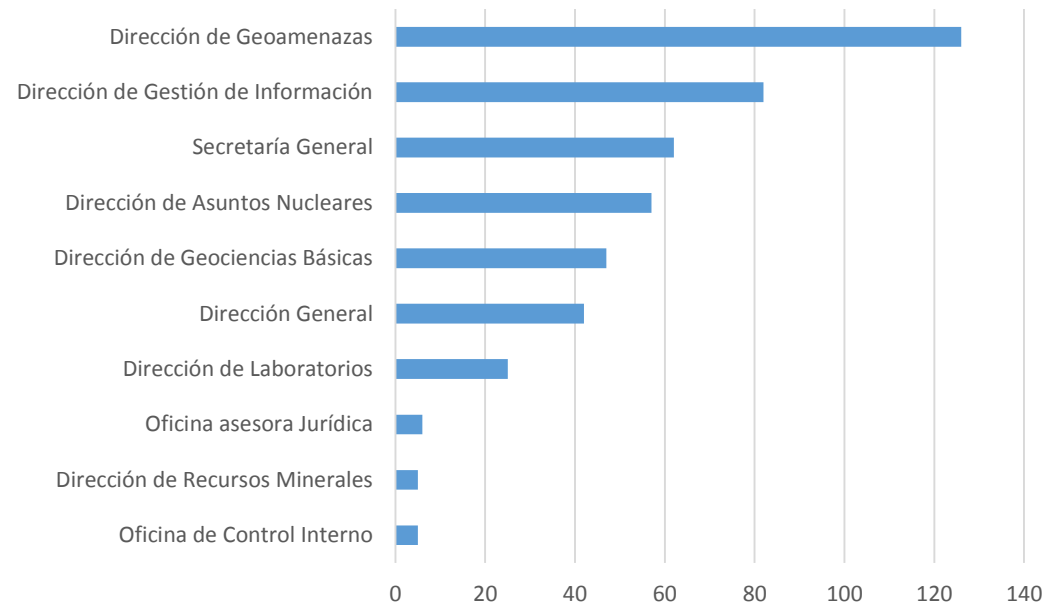
# ANÁLISIS DE LAS PQRDS RECIBIDAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2018

## 2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

<b>Distribución PQRDS III Trimestre 2018</b>					
<b>Grupos de trabajo del SGC</b>	<b>Tramitados dentro del término</b>	<b>Tramitados fuera del término</b>	<b>En trámite dentro del término</b>	<b>En trámite fuera del término</b>	<b>Total</b>
Dirección General	40	1	1	0	42
Secretaría General	47	8	2	5	62
Dirección de Geociencias Básicas	41	2	3	1	47
Dirección de Recursos Minerales	4	1	0	0	5
Dirección de Geoamenazas	89	15	7	15	126
Dirección de Gestión de Información	78	0	1	3	82
Dirección de Asuntos Nucleares	29	10	5	13	57
Dirección de Laboratorios	17	3	4	1	25
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	4	0	2	0	6
Oficina de Control Interno	4	1	0	0	5
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>457</b>

En el tercer trimestre de 2018 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 457 PQRD, equivalente al 92,53% de las PQRDS recibidas. Están en trámite 37 PQRD, correspondientes al 7,47%:

El 27,57% de los PQRD recibidos se encuentra en la Dirección de Geoamenazas; el 17,94% se direccionó a la Dirección de Gestión de Información; el 13,57% se encuentra en la Secretaría General; el 12,47% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares; el 10,28% corresponde a la Dirección de Geociencias Básicas; mientras que el 9,19% pertenece a la Dirección General; el 5,47% a la Dirección de Laboratorios; el 1,31% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; mientras el 1,09% compete a la Dirección de Recursos Minerales y el 1,09% restante a la Oficina de Control Interno.





### 3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

Área	Tramitados dentro del término	Tramitados fuera del término	En trámite dentro del término	En trámite fuera del término	Total
Dirección General	10	1	1	0	12
Participación ciudadana y comunicaciones	30	0	0	0	30
Secretaría General	0	0	0	0	0
Contratos y Convenios	8	3	2	3	16
Control Interno Disciplinario	1	0	0	0	1
Grupo de Planeación	1	0	0	0	1
Talento humano	18	2	0	0	20
Nómina y Seguridad Social	11	3	0	2	16
Unidad Recursos Financieros	6	0	0	0	6
Servicios Administrativos	1	0	0	0	1
Tecnología de Información	0	0	0	0	0
GTR Bucaramanga	1	0	0	0	1
Dirección de Geociencias Básicas	12	1	0	1	14
GTR Medellín	2	0	0	0	2
Museo	27	1	3	0	31
Dirección de Recursos Minerales	4	1	0	0	5
Dirección de Geoamenazas	40	8	8	14	70
OVS Manizales	28	0	0	0	28
OVS Popayán	8	0	0	0	8
OVS Pasto	19	0	1	0	20
Dirección de Gestión de Información	78	0	1	3	82
Dirección de Asuntos Nucleares	5	0	1	0	6
Licenciamiento y Control	24	10	17	0	51
Investigaciones y Aplicaciones Radioactivas	0	0	0	0	0
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas	0	0	0	0	0
Dirección de Laboratorios	12	3	3	0	18
GTR Cali	5	0	0	2	7
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	4	0	2	0	6
Oficina de Control Interno	4	1	0	0	5
<b>Total</b>	<b>359</b>	<b>34</b>	<b>39</b>	<b>25</b>	<b>457</b>

## 4. Aspectos a tener en cuenta

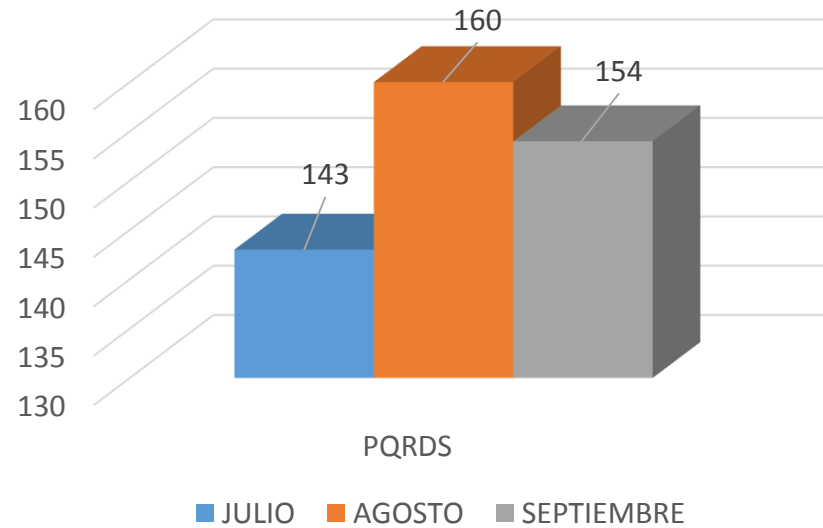
- a) De las solicitudes recibidas, 11 correspondían a temas no relacionados con la misión del SGC (2,41%), por lo tanto, se realizó el respectivo trámite por competencia a las entidades responsables, en los términos establecidos por la Ley.
- b) De los 457 PQRDS recibidos, 388 (84,9%) han sido respondidos y 69 (15,1 %) se encuentran en trámite.
- c) En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRDS en el SGC es de 11 días.
- d) En el trimestre evaluado no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- e) Se presentó 1 anónimo,
- f) Los PQRDS que se registran como “En trámite” hacen referencia a las solicitudes que están pendientes por respuesta.
- g) 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 2018, se puede observar en el siguiente enlace:

<https://www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/InformesPQRD/Informe%20PQRD%20Tercer%20Trimestre.docx?Web=1>

## 6. PQRDS por mes

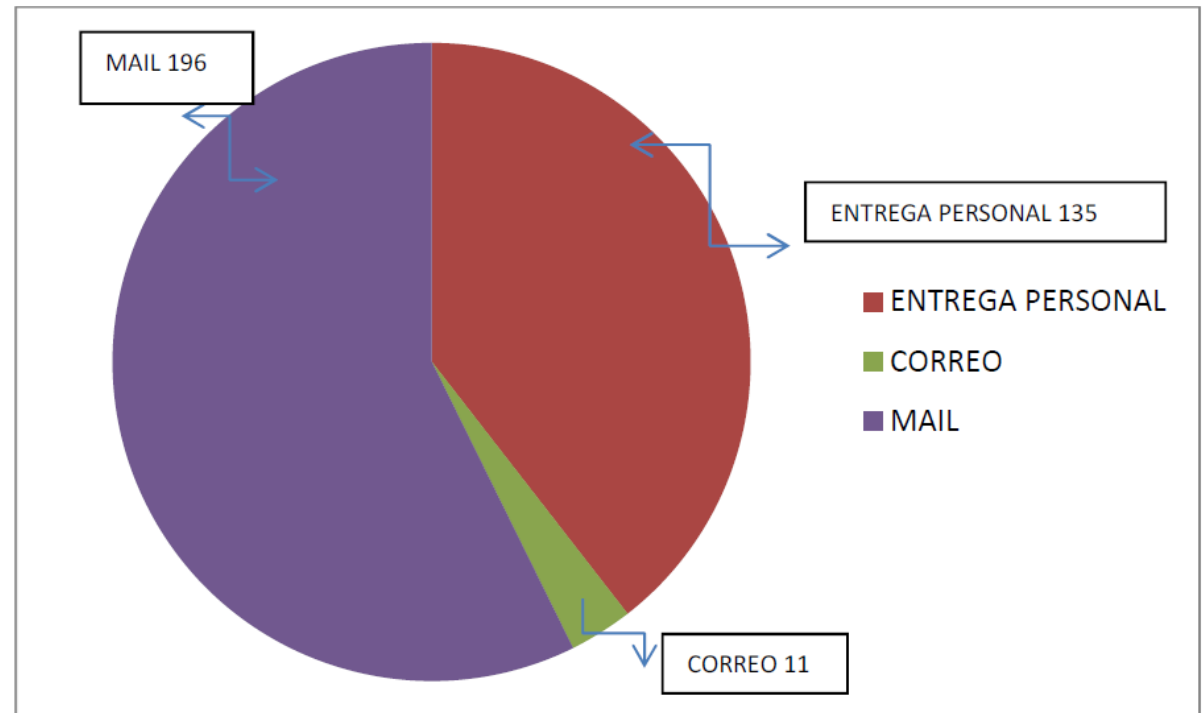
En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de agosto se radicó la mayor cantidad de requerimientos en el Servicio Geológico y en el mes de julio se recibió la menor cantidad de peticiones.



## 7. PQRDS recibidas y radicadas a través de la oficina de correspondencia

<b>(JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE)</b>	
ENTREGA PERSONAL	135
CORREO	11
MAIL	196
TELEFONO	0
BUZON	0
<b>TOTAL PQRDS RECIBIDOS</b>	<b>342</b>

<b>JULIO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
111	126	105



## 8. Felicitaciones y Agradecimientos

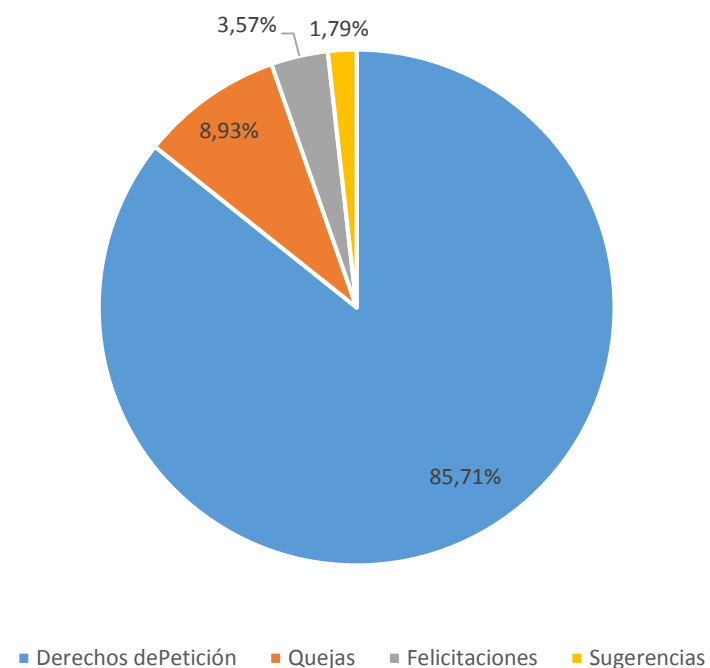
Las felicitaciones recibidas se transcriben a continuación.

Radicado de entrada	Área	Fecha recibido	Asunto
20182610044082	D.Geomenazas	05-07-18	MENSAJE DEL SEÑOR GOBERNADOR DE ANTIOQUIA
20182610048382	D.Geomenazas	19-07-18	LIBRO GUIA METODOLOGICA PARA LA ZONIFICACIÓN DE AMENAZA POR MOVIMIENTOS EN MASA ESCALA 1:25,000
20182810000982	D. Laboratorios	26-07-18	Gracias
20182610052322	Museo	01-08-18	FELICITACION MUSEO
20182610052332	Museo	01-08-18	Excelente, muy interesante
20182610052312	Museo	01-08-18	Muy interesante, ordenado y útil
20182610052292	Museo	01-08-18	Es muy interesante aprender muchas cosas que no conocemos
20182610052302	Museo	01-08-18	Es muy interesante conocer sobre el tema.
20182610052262	Museo	01-08-18	Muy bueno
20182610052272	Museo	01-08-18	Ilustrativo y actualizado
20182610052412	Museo	01-08-18	El museo es interesante y culturalmente en el pasado. En general el museo es lo mejor.
20182610052362	Museo	01-08-18	Me gusta mucho este museo porque aprendí de muchas cosas. Si eres que te gusta lo antiguo, te recomiendo este museo.
20182610052352	Museo	01-08-18	El museo es un espacio interesante para conocer sobre la geología que acompaña a nuestro planeta, me pareció genial que el museo cuente con rocas de otros países. El xilópalo me pareció genial, es un gran ejemplar. El mastodonte y el "monstruo del Lago Ness". ¡Gracias por tener este museo!
20182610052342	Museo	01-08-18	Muy interesante. Faltan las explicaciones de algunas vitrinas.
20182610052422	Museo	01-08-18	Muchas gracias. Siempre salgo documentada cada vez que hago una visita al museo Royo y Gómez. Muy buena atención del orientador del museo: Sr. Alexander. Muchas gracias.
20182610052372	Museo	01-08-18	Me encantó. Yo vine hace años y sigue igual de chevere. Quisiera venir más seguido. Muy bueno.
20182810001152	Recursos Humanos	16-08-18	Felicitaciones al Servicio Geológico Colombiano y expreso mi interés en formar parte de la entidad, por adjunto mi hoja de vida, la cual agradezco tener en cuenta. gracias

## 9. Peticiones vía WEB

Durante el tercer trimestre de 2018, se recibieron 56 PQRDS vía WEB (a través del formulario que está disposición en la página web), como se ilustra en el siguiente gráfico:

PETICIONES VIA WEB	
Derechos dePetición	48
Quejas	5
Felicitaciones	2
Sugerencias	1
<b>Total</b>	<b>56</b>



## Panorama general:

- Durante el periodo examinado, no se presentó ninguna negación del acceso a la información por parte del SGC
- De las solicitudes recibidas, 11 correspondían a temas que no hacen parte de la misión de la Entidad, por lo tanto, se realizó el respectivo trámite por competencia a las diferentes entidades, en los términos establecidos por la Ley.
- De los 457 PQRDS recibidos, 368 (81%) se encuentra contestado y el 19%) se encuentra en trámite.
- No se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- Se recibió un total de 1 anónimo.
- No se presentaron: peticiones irrespetuosas o información requerida sobre documentos reservados.

- Los temas frecuentes y recurrentes, en la Dirección de Gestión de información fueron:
  - Información sobre estudios geológicos específicos
  - Horarios de atención en la biblioteca y Museo
  - Visitas Guiadas en el Museo
  - Información de los documentos que se encuentran publicados.
  - Mapas y Planchas geológicas
- Y en la Dirección de Geoamenazas:
  - Informes sobre amenazas de origen geológico: volcanes, sismos y movimientos en masa.
  - Solicitud de visitas técnicas referentes a amenazas geológicas
  - Visitas guiadas a los Observatorios Vulcanológicos.



# Recomendaciones

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 PQRD.
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 PQRD.
6. Radicar los PQRD, 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

**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.

**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.