

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al cuarto trimestre de 2019 (octubre,
noviembre y diciembre)

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

enero de 2020





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 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 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 los diferentes grupos de trabajo regionales y observatorios vulcanológicos y sismológicos, de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5 p.m.
- **Correo:** documentos recibidos a través de un servicio de mensajería (472, Envía, Servientrega, Deprisa, etc.)
- **Buzón:** localizados en diferentes puntos de la Entidad en Bogotá, en los grupos de trabajo regionales y observatorios vulcanológicos y sismológicos.
- **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://www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQRD.aspx>

Correo electrónico cliente@sgc.gov.co

- **Chat:** disponible en la página web del Servicio geológico Colombiano <https://www.sgc.gov.co/Paginas/servicio-geologico-colombiano.aspx>



PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	277	16	293
Queja	1	0	1
Reclamo	1	0	1
Sugerencia	0	0	0
Rec. Reposición	0	4	4
Denuncia	0	0	0
Felicitaciones	23	0	23
Total	302	20	322



PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

<i>Distribución PQRDS PRIMER TRIMESTRE 2019</i>			
Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	39	0	39
Secretaría General	31	5	36
Dirección de Geociencias Básicas	7	3	10
Dirección de Recursos Minerales	4	0	4
Dirección de Geoamenazas	73	1	74
Dirección de Gestión de Información	84	0	84
Dirección de Asuntos Nucleares	51	11	62
Dirección de Laboratorios	10	0	10
Oficina asesora Jurídica	3	0	3
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	302	20	322



PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

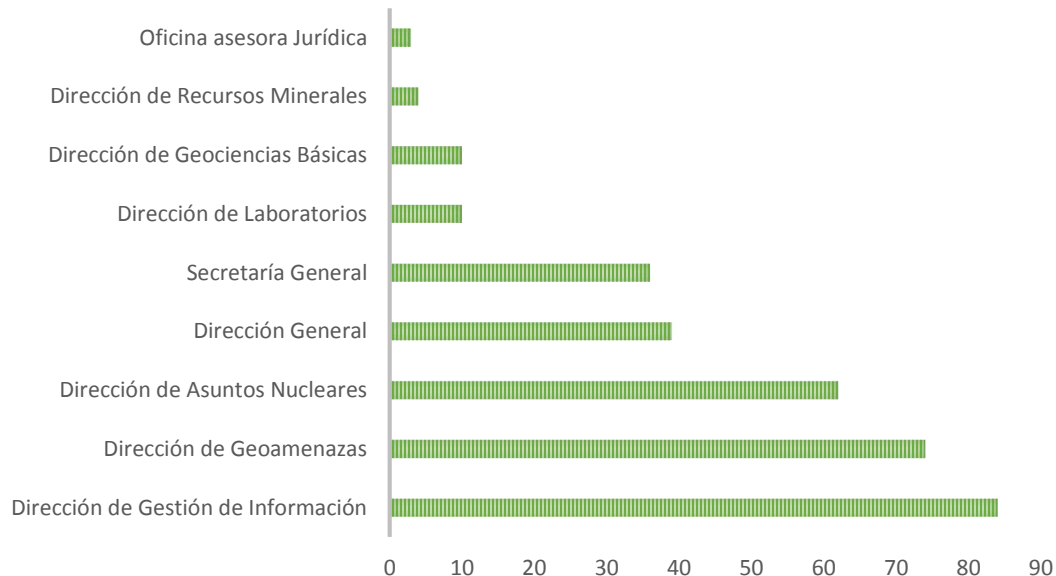
Durante el cuarto trimestre de 2019 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 302 PQRDS, equivalente al 94% de las PQRDS recibidas. Están en trámite 20 PQRDS, correspondientes al 6%.





PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

El 26% de las PQRDS recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 23% pertenece a la Dirección de Geoamenazas; mientras que el 19% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares y otro 12% corresponde a la Dirección General; el 11% se asignó a la Secretaría General; el 3% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 3% ingresó a la Dirección de Laboratorios; el 1% a la Dirección de Recursos Minerales y el 1% restante a la Oficina Asesora Jurídica.



PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019



3. Distribución de PQRDS por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	4	0	4
Participación ciudadana y comunicaciones	35	0	35
Secretaría General	1	1	2
Contratos y Convenios	5	1	6
Control Interno Disciplinario	0	0	0
Grupo de Planeación	1	0	1
Talento humano	13	0	13
Nómina y Seguridad Social	1	0	1
Unidad Recursos Financieros	6	2	8
Servicios Administrativos	4	1	5
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	24	0	24
Dirección de Geociencias Básicas	5	3	8
GTR Medellín	0	0	0
Museo	2	0	2
Dirección de Recursos Minerales	4	0	4
Dirección de Geoamenazas	51	1	52
OVS Manizales	3	0	3
OVS Popayán	6	0	6
OVS Pasto	13	0	13
Dirección de Gestión de Información	60	0	60
Dirección de Asuntos Nucleares	21	0	21
Licenciamiento y Control	30	11	41
Dirección de Laboratorios	6	0	6
GTR Cali	4	0	4
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	3	0	3
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	302	20	322



PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 322 PQRDS recibidos, 302 (94%) han sido respondidos y 20 (6%) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRDS 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 11 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, 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 cuarto trimestre de 2019, se puede observar en el siguiente enlace:

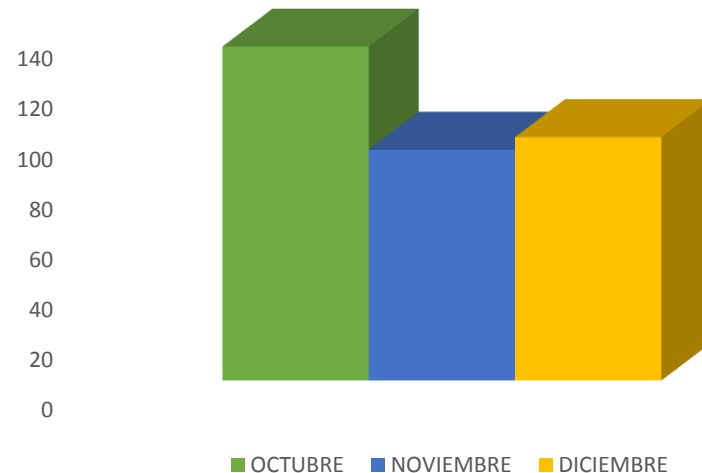
[Tiempo de respuesta](#)



PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

6. PQRDS por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de octubre se radicaron 133 PQRDS en el Servicio Geológico Colombiano; en noviembre la cantidad fue de 92 y en diciembre fueron 97.

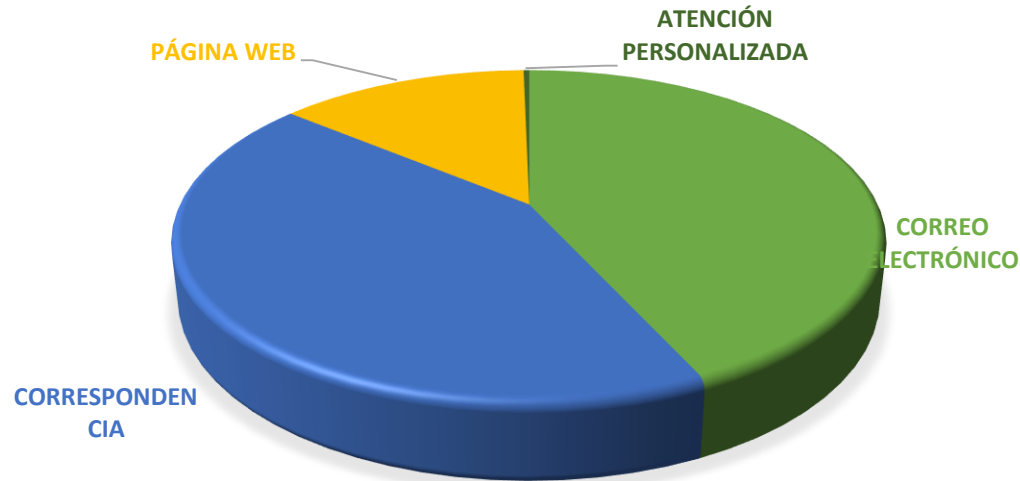




PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

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 (43,17%); por correspondencia (a través de mensajería o entrega personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 42,86%; el 13,66% de las PQRDS llega a través del módulo puesto a disposición a través de la página web y el 0,31% se recibió mediante atención personalizada.



PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

8. Felicitaciones y sugerencias



Radicado de entrada	Área	Fecha Recibido	Asunto	Asunto
20192900003282	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Por esa gran labor importante que estan haciendo, por la buena información geológica
20192900003282	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Por permitirnos conocer y ampliar nuestros conocimientos
20192900003282	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Tienen buen uso de la información, excelente servicio
20192900003282	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Excelente atención la información es muy clara
20192900003282	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Excelente recorrido y explicaciones guiadas por las instalaciones de la Litoteca y todos los procesos que se desarrollan
			Sugerencia	Recordatorio para los visitantes
20192900003282	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Felicitaciones por tan extraordinario sistema de muestreo y almacenamiento
20192900003292	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Muy bien
			Sugerencias	¿tienen banco de datos de las zonas exploradas?
20192900003292	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Felicitaciones, muy organizada la información amabilidad del personal
20192900003292	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Tienen buena manejo de información
20192900003292	GTR BUCARAMANGA	02/10/2019	Felicitaciones	Buen manejo y organización de la información
20192900003352	GTR BUCARAMANGA	23/10/2019	Felicitaciones	Lugar muy ordenado, con toda la información de señalización en el área, personal calificado con gran conocimiento del área y con gran entusiasmo de atención
			Sugerencias	Mayor flexibilidad en la entrada de vehículos al sitio
20192900003352	GTR BUCARAMANGA	23/10/2019	Felicitaciones	Aprendí varias cosas importantes. Las personas son amables y contestan de buena manera las preguntas
			Sugerencias	Dar refrigerio
20192900003352	GTR BUCARAMANGA	23/10/2019	Felicitaciones	Excelente recorrido, una buena explicación de los procesos llevados a cabo.
20192900003352	GTR BUCARAMANGA	23/10/2019	Felicitaciones	Buena atención, nos fomentó el interes hacia la investigación y profundizar nuestra área de conocimiento
20192900003352	GTR BUCARAMANGA	23/10/2019	Felicitaciones	Muy buena organización, gran atención, contribuyen a profundizar los conocimientos adquiridos en el aula y potencian el interes en investigación.
20192900003352	GTR BUCARAMANGA	23/10/2019	Felicitaciones	Excelente atención por parte de todos los funcionarios
			Sugerencias	Agilizar un poco el trámite de entrada a la Litoteca, pero en generak, muy bien
20192900003352	GTR BUCARAMANGA	23/10/2019	Felicitaciones	Todo está bien organizado y el personal muy amable, con un amplio conocimiento

8. Felicitaciones y sugerencias



Radicado de entrada	Área	Fecha Recibido	Asunto	Asunto
20192900003872	GTR BUCARAMANGA	21/11/2019	Felicitaciones	Esta todo muy organizado, el personal encargado es muy amable
20192900003872	GTR BUCARAMANGA	21/11/2019	Felicitaciones	Cuenta con una planta de profesionales en cada unan de sus plantas que cumplen exelentemente sus tareas
20192900003872	GTR BUCARAMANGA	21/11/2019	Felicitaciones	Excelente atención, instalaciones muy adecuadas y el recorrido ofrecido demasiado provechoso
			Sugerencias	Acercar la Litoteca a las academias geocientificas del pais, para integrar de mejor manera la universidad con el SGC
20192900003872	GTR BUCARAMANGA	21/11/2019	Felicitaciones	Buena Logística y buen trato por parte del personal. Excelentes instalaciones. Excelentes profesionales dispuestos a responder totas nuestras dudas y muy cercanos con el estudianes
20192900003872	GTR BUCARAMANGA	21/11/2019	Felicitaciones	La atención por parte de todo el personal fue muy cordial y los profesionales encargados de cada area muy serviciales ante las preguntas
20192900003872	GTR BUCARAMANGA	21/11/2019	Felicitaciones	Se evidencia gran organización en cuanto a la información que se maneja. La exposición acerca de lo que se realiza es organizada, entendible. La interacción con la comunidad es optima. La ateniión es buena, amable por parte de todos sus trabajadores
			Sugerencias	Se debería promover más ante la comunidad en general sobre lo que realiza el Servicio Geológico y promover visitas a sus instalaciones



PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

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 segundo lugar, la ciudadanía ha solicitado información con respecto a amenazas de origen geológico.
- Otro asunto que motiva a los ciudadanos a contactar al SGC es la realización de trámites de la Dirección de Asuntos Nucleares.



PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2019

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.



PQRDS recibidas durante el segundo trimestre de 2019

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. Difundir el manual de atención al ciudadano, que contiene los protocolos de atención y el procedimiento para las PQRDS.
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 PQRDS.
7. Radicar los PQRDS 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.

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al año 2019

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

Enero de 2020





PQRDS recibidas durante el año 2019

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	1571	49	1620
Queja	9	0	9
Reclamo	9	0	9
Sugerencia	1	0	1
Rec. Reposición	7	4	11
Denuncia	5	1	6
Felicitaciones	73	0	73
Total	1675	54	1729



PQRDS recibidas durante el año 2019

2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	230	0	230
Secretaría General	219	11	230
Dirección de Geociencias Básicas	102	10	112
Dirección de Recursos Minerales	14	0	14
Dirección de Geoamenazas	421	2	423
Dirección de Gestión de Información	318	4	322
Dirección de Asuntos Nucleares	271	27	298
Dirección de Laboratorios	53	0	53
Dirección de Hidrocarburos	1	0	1
Oficina asesora Jurídica	26	0	26
Oficina de Control Interno	20	0	20
Total	1675	54	1729



PQRDS recibidas durante el año 2019

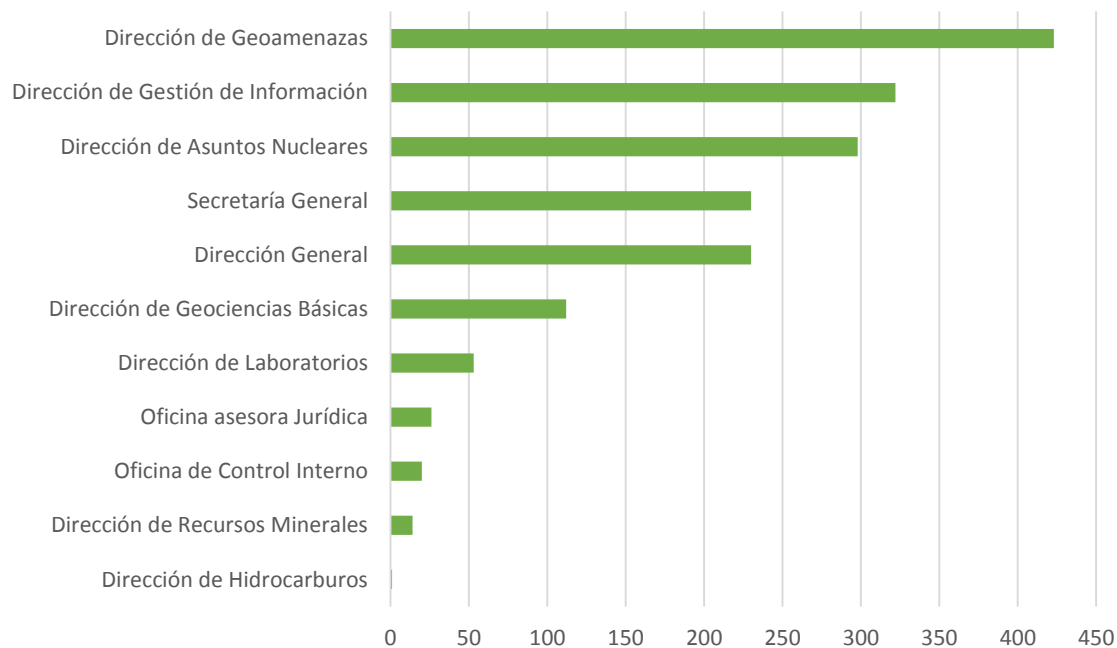
Durante 2019 el Servicio Geológico Colombiano recibió un total de 1729 PQRDS, de las cuales tramitó un total de 1675 PQRDS. Están en trámite 54 PQRDS, correspondientes al 3,12%.





PQRDS recibidas durante el año 2019

El 24% de los PQRDS recibidos se encuentra en la Dirección de Geoamenazas; el 19% pertenece a la Dirección de Gestión de Información; mientras que el 17% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares y otro 13% corresponde a la Dirección General; el 13% se encuentra en la Secretaría General; el 6% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 3% ingresó a la Dirección de Laboratorios; el 2% se asignó a la Oficina Asesora Jurídica; el 1% a la Oficina de Control Interno; el 1% compete a la Dirección de Recursos Minerales; y la dependencia que recibió y tramitó el menor número de requerimientos ciudadanos fue la Dirección de Hidrocarburos (0,06%).





Análisis de las PQRDS recibidas durante el año 2019

3. Distribución de PQRDS por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	18	0	18
Participación ciudadana y comunicaciones	212	0	212
Secretaría General	11	3	14
Contratos y Convenios	36	2	38
Control Interno Disciplinario	3	0	3
Grupo de Planeación	17	0	17
Talento humano	46	1	47
Nómina y Seguridad Social	32	2	34
Unidad Recursos Financieros	62	3	65
Servicios Administrativos	12	0	12
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	70	0	70
Dirección de Geociencias Básicas	44	10	54
GTR Medellín	6	0	6
Museo	52	0	52
Dirección de Recursos Minerales	14	0	14
Dirección de Geoamenazas	262	2	264
OVS Manizales	48	0	48
OVS Popayán	41	0	41
OVS Pasto	70	0	70
Dirección de Gestión de Información	248	4	252
Dirección de Asuntos Nucleares	91	7	98
Licenciamiento y Control	180	20	200
Dirección de Laboratorios	33	0	33
GTR Cali	20	0	20
Dirección de Hidrocarburos	1	0	1
Oficina asesora Jurídica	26	0	26
Oficina de Control Interno	20	0	20
Total	1675	54	1729



Recomendaciones presentadas por los ciudadanos

1. Los ciudadanos han manifestado que quisieran recibir las respuestas a sus solicitudes en tiempos más cortos. Vale aclarar que el SGC vela por tramitar las solicitudes dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.
2. Otro requerimiento manifestado en los diferentes canales de comunicación se refiere a la necesidad de obtener información con un alto nivel de actualización.



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.