

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al cuarto trimestre de 2020 (octubre,
noviembre y diciembre)

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

Enero de 2021





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 (1) 220 0200 - (1) 222 1811 - (1) 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 cuarto trimestre de 2020

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	330	60	390
Queja	0	0	0
Reclamo	7	1	8
Sugerencia	2	0	2
Rec. Reposición	0	0	0
Denuncia	0	0	0
Felicitaciones	0	0	0
Total	339	61	400



PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020

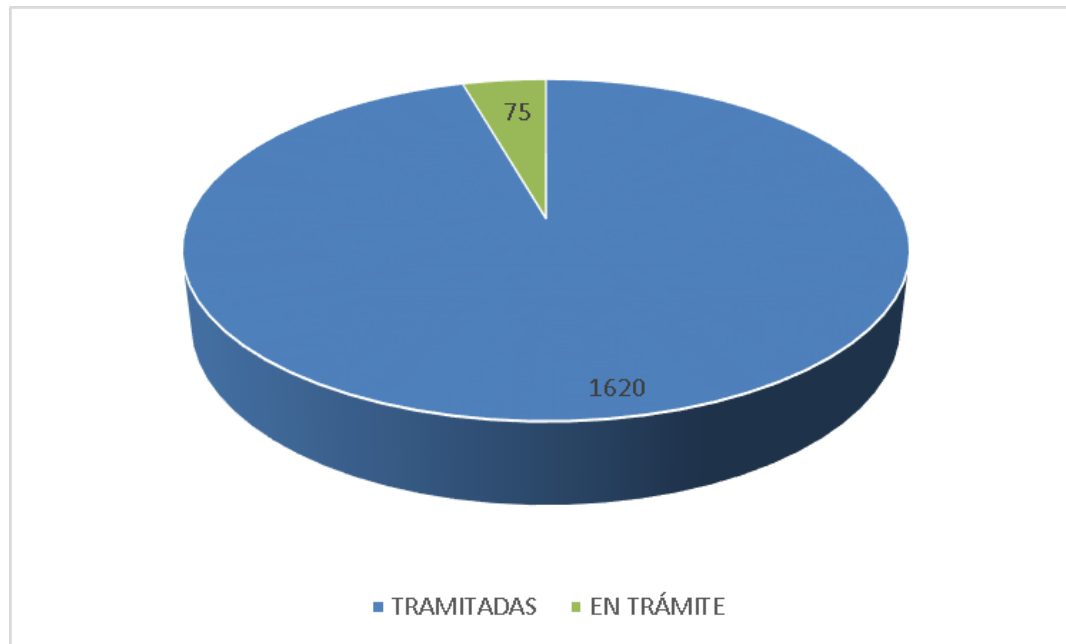
2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	54	0	54
Secretaría General	49	19	68
Dirección de Geociencias Básicas	27	4	31
Dirección de Recursos Minerales	5	0	5
Dirección de Geoamenazas	63	1	64
Dirección de Gestión de Información	67	24	91
Dirección de Asuntos Nucleares	48	10	58
Dirección de Laboratorios	5	0	5
Dirección de Hidrocarburos	1	0	1
Oficina asesora Jurídica	20	3	23
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	339	61	400



PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020

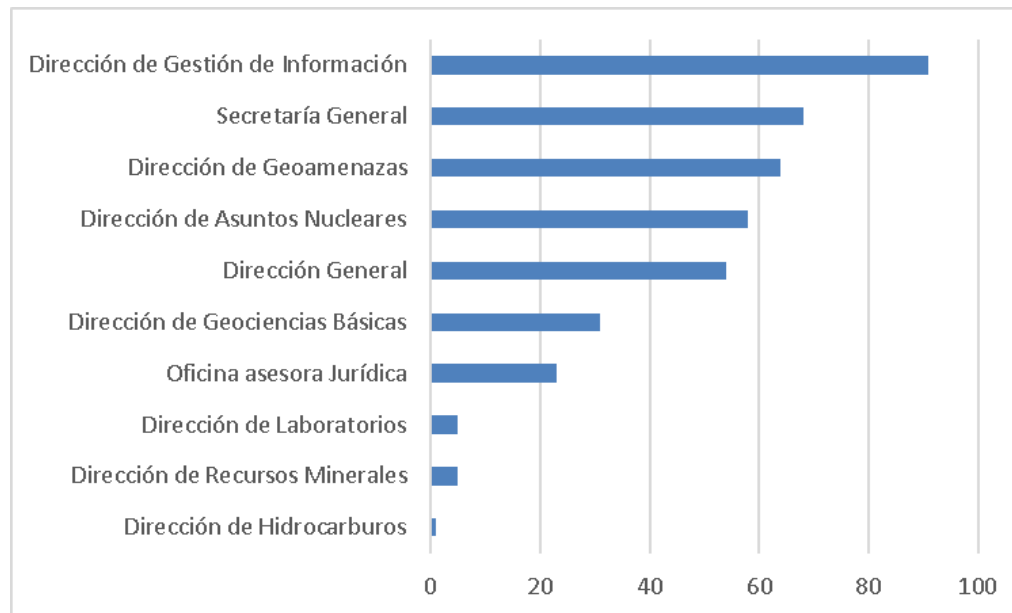
Durante el cuarto trimestre de 2020 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 339 PQRSD, equivalente al 84,5% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 61 PQRSD, correspondientes al 15,5%.





PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020

El 22,75% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 17% se asignó a la Secretaría General; el 16% pertenece a la Dirección de Geoamenazas; mientras que el 14,5% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares y otro 13,5% corresponde a la Dirección General; el 7,75% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 5,75% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 1,25% correspondió a la Dirección de Laboratorios; el 1,25% a la Dirección de Recursos Minerales y el 0,25% restante a la Dirección de Hidrocarburos.



PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020



3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	1	0	1
Participación ciudadana y comunicaciones	53	0	53
Secretaría General	1	1	2
Contratos y Convenios	8	4	12
Control Interno Disciplinario	2	0	2
Grupo de Planeación	2	0	2
Talento humano	15	4	19
Nómina y Seguridad Social	4	4	8
Unidad Recursos Financieros	16	6	22
Servicios Administrativos	1	0	1
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	0	0	0
Dirección de Geociencias Básicas	17	3	20
GTR Medellín	0	0	0
Museo	10	1	11
Dirección de Recursos Minerales	5	0	5
Dirección de Geoamenazas	55	1	56
OVS Manizales	0	0	0
OVS Popayán	1	0	1
OVS Pasto	7	0	7
Dirección de Gestión de Información	67	24	91
Dirección de Asuntos Nucleares	39	7	46
Licenciamiento y Control	9	3	12
Dirección de Laboratorios	4	0	4
GTR Cali	1	0	1
Dirección de Hidrocarburos	1	0	1
Oficina asesora Jurídica	20	3	23
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	339	61	400



PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020

4. Aspectos a tener en cuenta

- De los 400 PQRSD recibidos, 339 (84,5%) han sido respondidos y 61 (15,5%) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRSD en el SGC es de 12 días.
- En el trimestre evaluado no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- Durante el periodo en examen se efectuaron 17 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 PQRSD al área competente a más tardar el día siguiente de su radicación en el SGC.

5. El tiempo de respuesta de las PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020, se puede observar en el siguiente enlace:

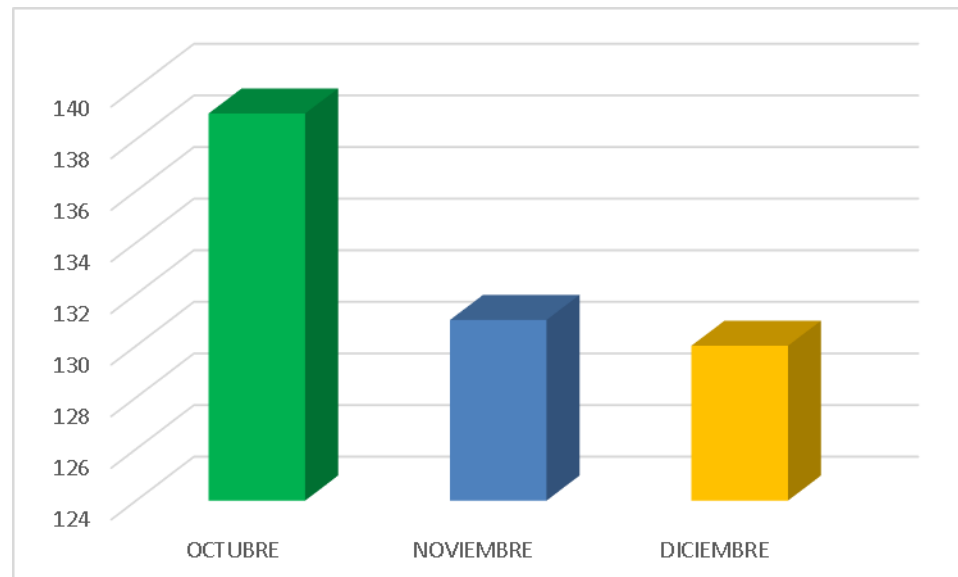
[Tiempo de respuesta](#)



PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020

6. PQRSD por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de octubre se radicaron 139 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano; en noviembre la cantidad fue de 131 y en diciembre fueron 130.

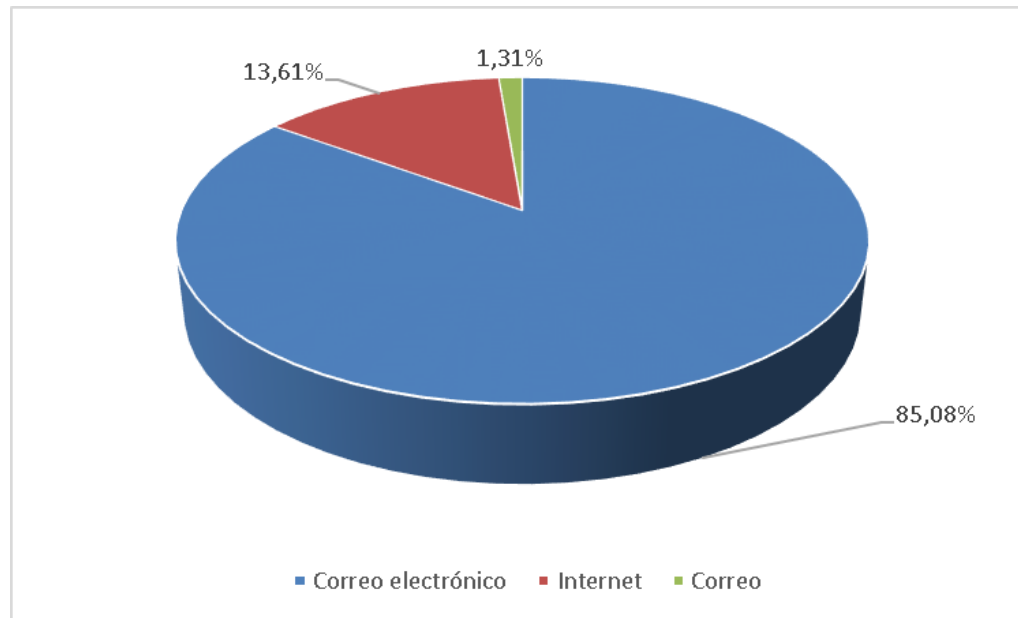




PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020

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 (85,08%); por correspondencia (a través de mensajería o entrega personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 1,31% y el 13,61% de las PQRSD llegó a través del módulo puesto a disposición a través de la página web.





PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020

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, incluyendo la relacionada con los daños causados en el Archipiélago de San Andrés y Providencia.
- Otro asunto que motiva a los ciudadanos a contactar al SGC es la realización de trámites de la Dirección de Asuntos Nucleares.



PQRSD recibidas durante el cuarto trimestre de 2020

Recomendaciones con respecto a los trámites y servicios con mayores quejas y reclamos

1. Optimizar los mecanismos de respuesta por medios digitales.
2. Informar a la ciudadanía que el chat es un canal de atención puesto a disposición para recibir respuestas rápidas a solicitudes de menor complejidad.
3. Difundir la existencia del nuevo canal para el agendamiento de citas



PQRSD recibidas durante el segundo trimestre de 2020

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.
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.”*

Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Informe correspondiente al año 2020

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

Enero de 2020





PQRSD recibidas durante el año 2020

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	1561	73	1634
Queja	5	0	5
Reclamo	29	1	30
Sugerencia	5	0	5
Rec. Reposición	2	0	2
Denuncia	6	0	6
Felicitaciones	13	0	13
Total	1621	74	1695



PQRSD recibidas durante el año 2020

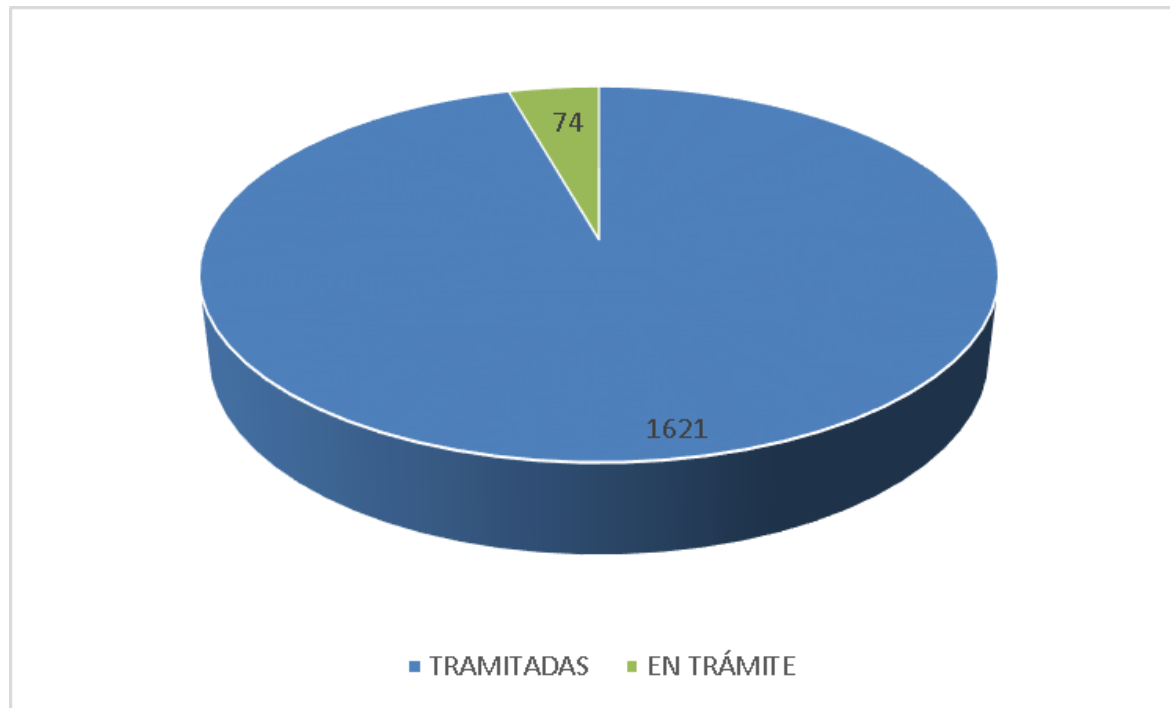
2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	229	0	229
Secretaría General	259	22	281
Dirección de Geociencias Básicas	96	4	100
Dirección de Recursos Minerales	14	0	14
Dirección de Geoamenazas	295	3	298
Dirección de Gestión de Información	386	25	411
Dirección de Asuntos Nucleares	260	12	272
Dirección de Laboratorios	23	0	23
Dirección de Hidrocarburos	2	0	2
Oficina asesora Jurídica	57	8	65
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	1621	74	1695



PQRSD recibidas durante el año 2020

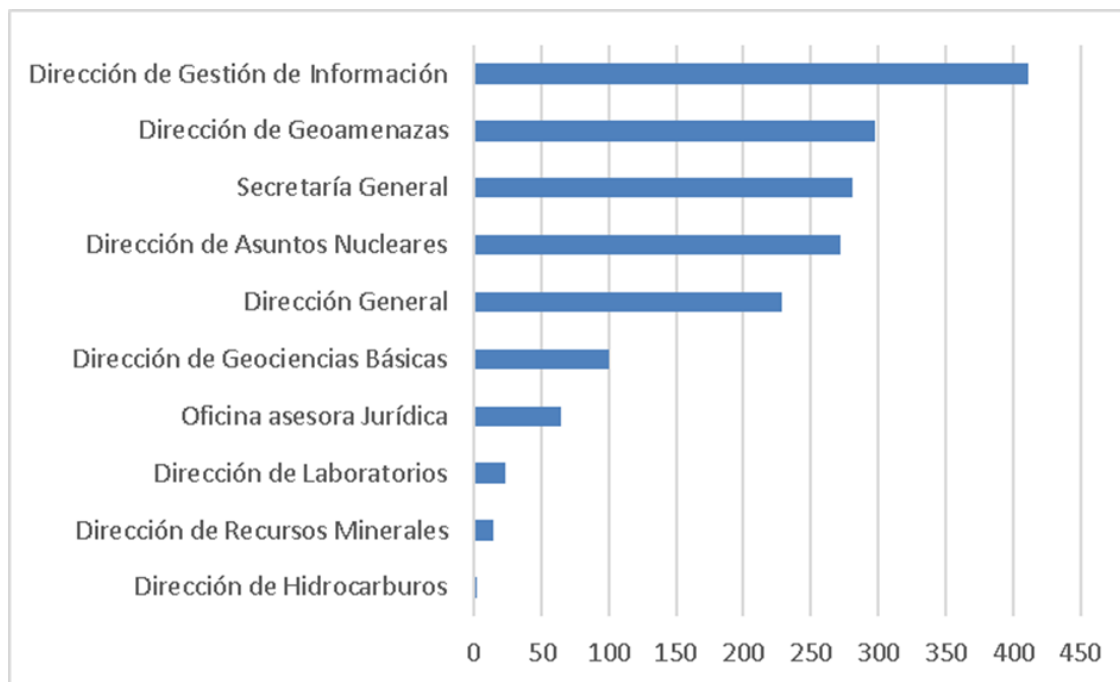
Durante 2020 el Servicio Geológico Colombiano recibió un total de 1695 PQRSD, de las cuales tramitó un total de 1621 PQRSD (96%). Están en trámite 74 PQRSD, correspondientes al 4%.





PQRSD recibidas durante el año 2020

El 24,2% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Gestión de Información; el 17,6% pertenece a la Dirección de Geoamenazas; mientras que el 16% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares y otro 16,6% se asignó a la Secretaría General; el 13,5% corresponde a la Dirección General; el 5,9% está asignado a la Dirección de Geociencias Básicas; el 3,8% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 1,4% correspondió a la Dirección de Laboratorios; el 0,8% a la Dirección de Recursos Minerales y el 0,1% restante a la Dirección de Hidrocarburos.





Análisis de las PQRSD recibidas durante el año 2020

3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	6	0	6
Participación ciudadana y comunicaciones	223	0	223
Secretaría General	9	1	10
Contratos y Convenios	52	6	58
Control Interno Disciplinario	6	0	6
Grupo de Planeación	10	0	10
Talento humano	70	4	74
Nómina y Seguridad Social	18	5	23
Unidad Recursos Financieros	87	6	93
Servicios Administrativos	7	0	7
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	11	0	11
Dirección de Geociencias Básicas	52	3	55
GTR Medellín	0	0	0
Museo	44	1	45
Dirección de Recursos Minerales	14	0	14
Dirección de Geoamenazas	238	3	241
OVS Manizales	2	0	2
OVS Popayán	15	0	15
OVS Pasto	40	0	40
Dirección de Gestión de Información	375	25	400
Dirección de Asuntos Nucleares	123	7	130
Licenciamiento y Control	137	5	142
Dirección de Laboratorios	17	0	17
GTR Cali	6	0	6
Dirección de Hidrocarburos	2	0	2
Oficina asesora Jurídica	57	8	65
Oficina de Control Interno	0	0	0
Total	1621	74	1695



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 recurrente ha sido la necesidad de asistir personalmente a las instalaciones de la entidad para visitar el museo, la biblioteca y las diversas dependencias.
3. La ciudadanía pregunta con insistencia cuándo se tiene programado volver a abrir al público el museo y la biblioteca.



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