



Los recursos naturales
son de todos

Minminas



Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y denuncias

Elaborado por
Grupo de Participación Ciudadana y
Comunicaciones

Informe correspondiente al cuarto trimestre de 2018 (octubre, noviembre y diciembre)

Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos denuncias y sugerencias del Servicio Geológico Colombiano.

Enero 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

Análisis de las PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018

1. Según el tipo de petición

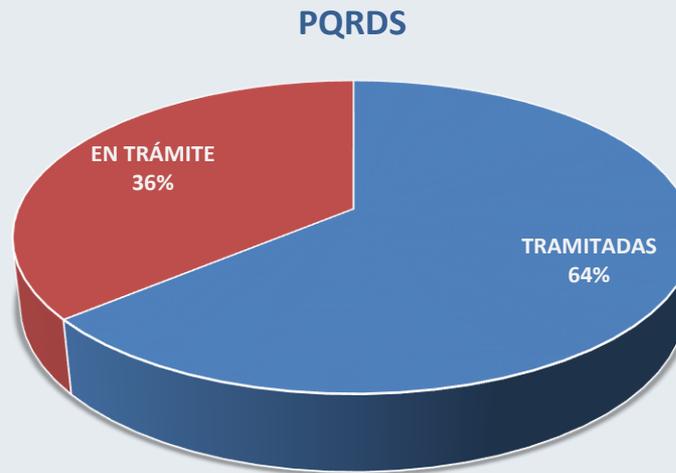
<i>Tipos de petición</i>			
Tipos de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	263	87	350
Queja	7	1	8
Consulta	6	5	11
Reclamo	0	0	0
Rec reposición	1	3	4
Denuncia	2	0	2
Felicitación	34	0	34
Total	313	96	409

Análisis de las PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018

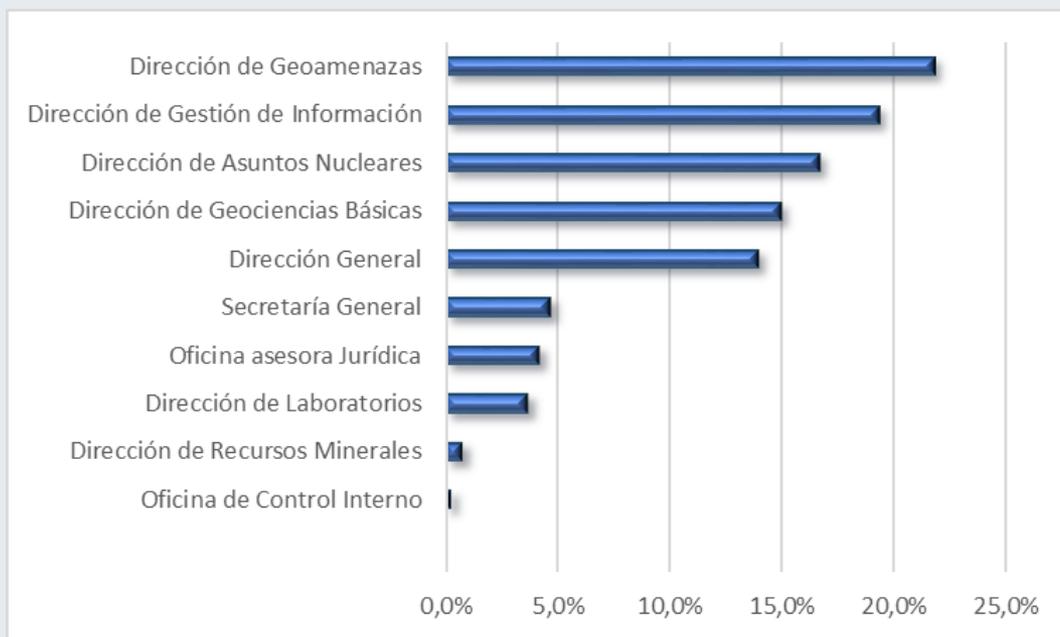
2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

Distribución PQRDS IV Trimestre 2018					
Grupos de trabajo del SGC	Tramitados dentro del término	Tramitados fuera del término	En trámite dentro del término	En trámite fuera del término	Total
Dirección General	48	2	7	0	57
Secretaría General	13	1	1	4	19
Dirección de Geociencias Básicas	51	0	2	8	61
Dirección de Recursos Minerales	3	0	0	0	3
Dirección de Geoamenazas	67	2	12	8	89
Dirección de Gestión de Información	58	3	6	12	79
Dirección de Asuntos Nucleares	26	16	15	11	68
Dirección de Laboratorios	10	0	2	3	15
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	11	1	3	2	17
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	1
Total	288	25	48	48	409

Durante el cuarto trimestre de 2018 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 313 PQRD, equivalente al 76,5% de las 409 PQRD recibidas. Están en trámite 96 PQRD, correspondientes al 23,5%.



El 21,8% de los PQRD recibidos se encuentra en la Dirección de Geoamenazas; el 19,3% se direccionó a la Dirección de Gestión de Información; el 16,6% se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares; el 14,9% corresponde a la Dirección de Geociencias Básicas; mientras que el 13,9% pertenece a la Dirección General; el 4,6% corresponde a la Secretaría General; el 4,2% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 3,7% a la Dirección de Laboratorios; el 0,7% compete a la Dirección de Recursos Minerales y el 0,2% restante a la Oficina de Control Interno.



Análisis de las PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018

3. Distribución de PQRDS por Áreas de Trabajo

Área	Tramitados dentro del término	Tramitados fuera del término	En trámite dentro del término	En trámite fuera del término	Total
Dirección General	10	2	7	0	19
Participación ciudadana y comunicaciones	38	0	0	0	38
Secretaría General	1	0	0	0	1
Contratos y Convenios	1	1	2	2	6
Control Interno Disciplinario	0	0	1	0	1
Grupo de Planeación	1	0	0	0	1
Talento humano	5	1	0	0	6
Nómina y Seguridad Social	1	0	1	0	2
Unidad Recursos Financieros	2	0	0	0	2
Servicios Administrativos	0	0	0	0	0
Tecnología de Información	0	0	0	0	0
GTR Bucaramanga	4	0	0	0	4
Dirección de Geociencias Básicas	6	0	3	0	9
GTR Medellín	0	0	0	0	0
Museo	42	0	2	8	52
Dirección de Recursos Minerales	3	0	0	0	3
Dirección de Geoamenazas	44	2	6	8	60
OVS Manizales	11	0	0	0	11
OVS Popayán	4	0	0	0	4
OVS Pasto	14	0	0	0	14
Dirección de Gestión de Información	54	3	6	12	75
Dirección de Asuntos Nucleares	7	0	1	2	10
Licenciamiento y Control	19	16	14	9	58
Investigaciones y Aplicaciones Radioactivas	0	0	0	0	0
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas	0	0	0	0	0
Dirección de Laboratorios	4	0	2	1	7
GTR Cali	6	0	0	2	8
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	10	0	0	7	17
Oficina de Control Interno	1	0	0	0	1
Total	288	25	45	51	409

4. Aspectos a tener en cuenta

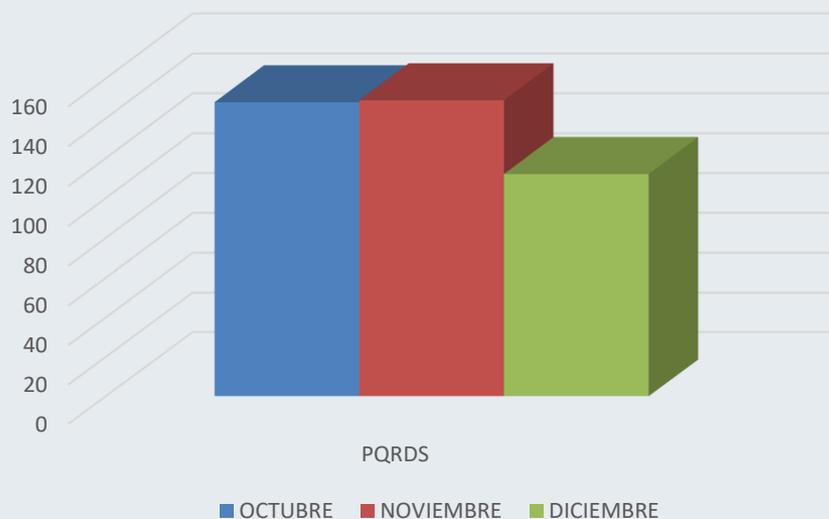
- De los 409 PQRDS recibidos, 313 (76,5%) han sido respondidos y 96 (23,5 %) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRDS en el SGC es de 13 días.
- En el trimestre evaluado no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- 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 segundo trimestre 2018, se puede observar en el siguiente enlace:

<https://www.sgc.gov.co/Archivos/PQRD%20cuarto%20trimestre.pdf>

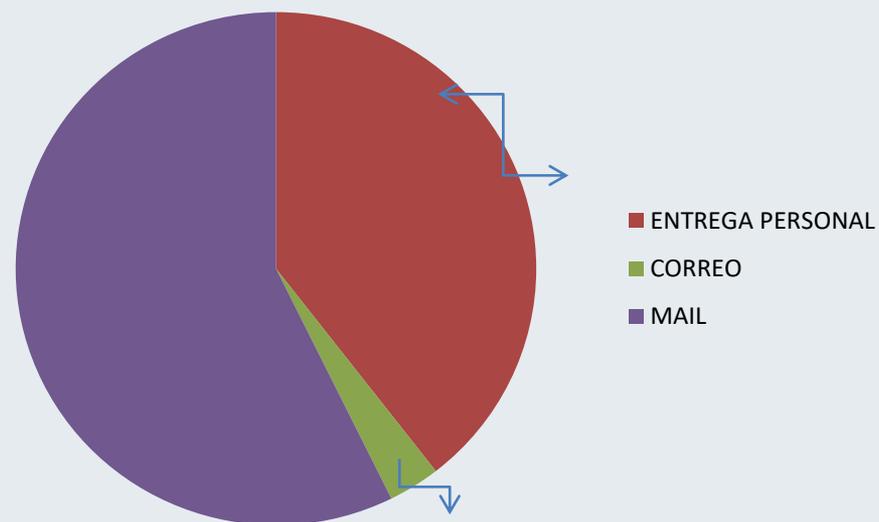
6. PQRDS por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en los meses de octubre y noviembre se radicó un número similar de requerimientos en el Servicio Geológico Colombiano (octubre: 148, noviembre: 149) y en el mes de diciembre se recibió la menor cantidad de peticiones (112).



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

(OCTUBRE – NOVIEMBRE – DICIEMBRE)	
ENTREGA PERSONAL	123
CORREO	17
MAIL	266
TELEFONO	0
BUZON	0
TOTAL PQRD RECIBIDOS	406



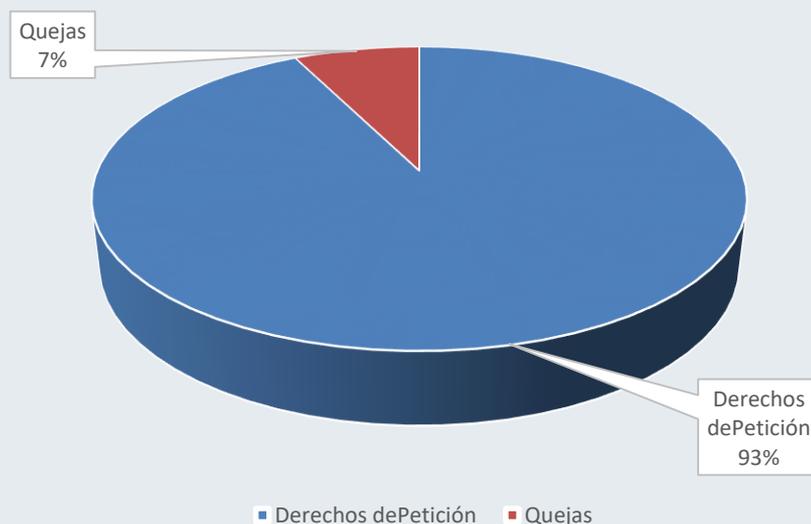
8. Felicitaciones y Agradecimientos

Las felicitaciones
recibidas se
transcriben a
continuación.

Radicado de entrada	Área	Fecha recibido	Asunto
20182610093272	Museo	21-12-18	Es un lugar interesante en el cual se pudo evidenciar parte del conocimiento adquirido en clases de geología, su historia hasta la fecha. En pocas palabras, un lugar interesante.
20182610093262	Museo	21-12-18	Es muy valioso poder ver este maravilloso ejemplar. Mi hija de dos años ama los dinosaurios, que le encantó. Mil gracias por preservar nuestra historia.
20182610093252	Museo	21-12-18	Todo el museo me parece maravilloso, es una información muy valiosa para toda la comunidad. Estoy interesada en participar en cursos sobre piedras "geología". Gracias.
20182610092362	Museo	21-12-18	Bello el museo.
20182610092352	Museo	21-12-18	Excelente experiencia; vine con mis hijos y fue sorprendente para ellos pero más sorpresa la tuve yo cuando veo tantos años reunidos en un solo lugar.
20182610092372	Museo	21-12-18	El que más me gustó fue el perezoso gigante, por los huesos y por sus manos. El perezoso es el mejor de todo el museo.
20182610092382	Museo	21-12-18	Es un museo demasiado interesante y lleno de cosas interesantes que todos debemos conocer.
20182610092392	Museo	21-12-18	Me encantó, es hermoso.
20182610092402	Museo	21-12-18	Me encantó demasiado, lo amé.
20182610092412	Museo	21-12-18	No tienen kryptonita.
20182610092422	Museo	21-12-18	Una experiencia fantástica y enriquecedora. El conocimiento es tan grande como la sabiduría.
20182610092432	Museo	21-12-18	Una experiencia donde revivimos gran parte de nuestro país.
20182610092442	Museo	21-12-18	Excelente experiencia, hermoso conocer más acerca de nuestra cultura y antigüedad.
20182610092452	Museo	21-12-18	Me pareció muy chévere, nos enseñó muchas cosas, evolución de la geología, superantención.
20182610092462	Museo	21-12-18	La exposición es hermosa y asombrosa; tardamos un montón caminando el fósil. Por otro lado hay una observación en el nombre de "Hibuchua, México" pues dice Sibichua México 124 calcita. Experto de Islandia.
20182610092482	Museo	21-12-18	A mí me pareció chévere ver los fósiles de animales; me gustan los dinosaurios. Maravilloso, soy de 7 años y me encantó, me encantó la libreta de exploración y la llevo a casa. Gracias Museo Geológico Colombiano.
20182610092472	Museo	21-12-18	Muy interesante y lúdico. Muchas gracias.
20182610092492	Museo	21-12-18	Los felicito por la conservación de las muestras y la exhibición y atención.
20182610092502	Museo	21-12-18	Es muy épico como pueden mantener fósiles de hace muchísimos años y mantenerlos así como son.
20182610092512	Museo	21-12-18	
20182610092522	Museo	21-12-18	Una experiencia, excelente servicio, buena atención, es un lugar muy educativo y agradable, lleno de cultura e información.
20182610092532	Museo	21-12-18	Es un lugar lleno de historia y evolución.
20182610092542	Museo	21-12-18	Hice hace años, meses, una visita a una exhibición. Es excelente sugiero que el museo abra sus puertas al público joven y no tan joven, los sábados también. Muchas gracias.
20182610092552	Museo	21-12-18	Fue la primera vez que vi un perezoso, fue una experiencia genial ya que es nuestro país.
20182610092562	Museo	21-12-18	Espectacular museo y la atención mejor aún. Más publicidad para promocionar el lugar.
20182610092572	Museo	21-12-18	Muy interesante el museo porque aprendimos mucho de la historia del país, muy amables los profesionales que nos guiaron.
20182610092582	Museo	21-12-18	Me encantó, esta visita al museo fue muy interesante, pude aprender mucho acerca de temas que no conocía y este museo me lo permitió.
20182610092592	Museo	21-12-18	Me encantó porque hubo muchos fósiles completos y minerales fosforescentes. Me hubiera gustado si hubiera terópodos carnívoros con sus fósiles completos, per igual las maquetas y la serpiente desecado hizo que me gustara aún más.
20182610092602	Museo	21-12-18	Venimos de Canadá y nuestras hijas quedaron fascinadas de ver los fósiles y el oso perezoso gigante y la boa.
20182610092612	Museo	21-12-18	Genial, todo el gran valor patrimonial que embarga a esta colección y su narrador científico. Muestras excelentes, gracias.

9. Peticiones vía WEB

Durante el tercer trimestre de 2018, se recibieron 54 PQRDS vía WEB (a través del formulario que está en disposición en la página web), como se ilustra en el siguiente gráfico:



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 no relacionados con la misión del SGC, por lo tanto, se realizó el respectivo trámite por competencia a las entidades responsables, en los términos establecidos por la Ley.
- De los 409 PQRDS recibidos, el 76,5% se encuentra contestado y el 23,5% se encuentra en trámite.
- No se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- No se recibieron anónimos.
- No se presentaron peticiones irrespetuosas o información requerida sobre documentos reservados.

Recomendaciones

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 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.

Informe anual 2018

Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos denuncias y sugerencias del Servicio Geológico Colombiano.

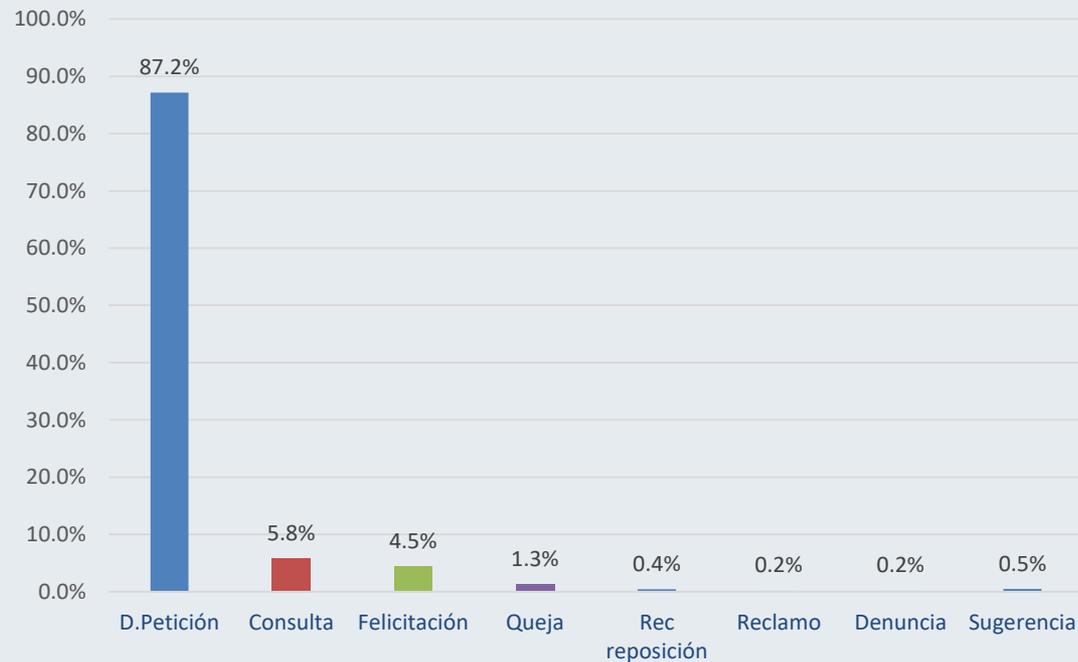
Enero 2019

1. Según el tipo de petición

Durante el año 2018 el Servicio Geológico Colombiano recibió un total de 1816 PQRDS, como se ilustra en la tabla que se presenta a continuación:

<i>Tipos de petición</i>			
Tipos de petición	Tramitados	En trámite	Total
D.Petición	1317	275	1592
Queja	22	2	24
Consulta	58	47	105
Reclamo	3	0	3
Rec reposición	5	3	8
Denuncia	3	0	3
Felicitación	81	0	81
Total	1489	327	1816

La distribución porcentual de las peticiones se clasifica de la siguiente manera: Derecho de Petición General y/o Particular (87,7%), Derechos de Petición de Consulta (5,8%), felicitaciones (4,5%), quejas (1,3%), recursos de reposición (0,4%), y por último reclamos (0,2%) y denuncias (0,2%).



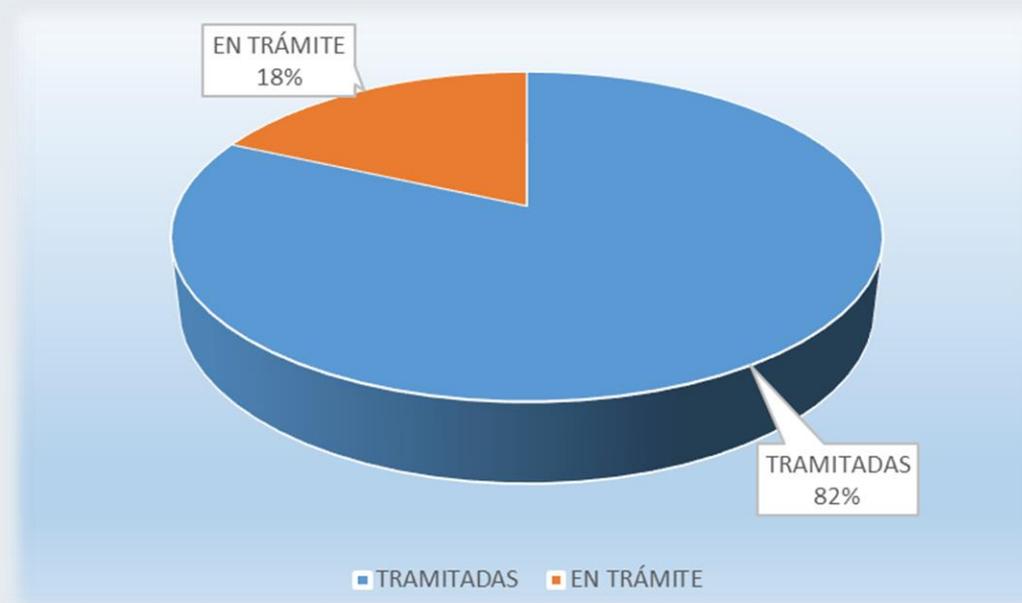
2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

<i>Distribución PQRDS 2018</i>			
Grupos de trabajo del SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	109	11	120
Secretaría General	250	95	345
Dirección de Geociencias Básicas	47	6	53
Dirección de Recursos Minerales	21	0	21
Dirección de Geoamenazas	357	82	439
Dirección de Gestión de Información	431	74	505
Dirección de Asuntos Nucleares	122	18	140
Dirección de Laboratorios	77	17	94
Oficina asesora Jurídica	62	24	86
Oficina de Control Interno	13	0	13
Total	1489	327	1816

3. Distribución de PQRDS por Áreas de Trabajo

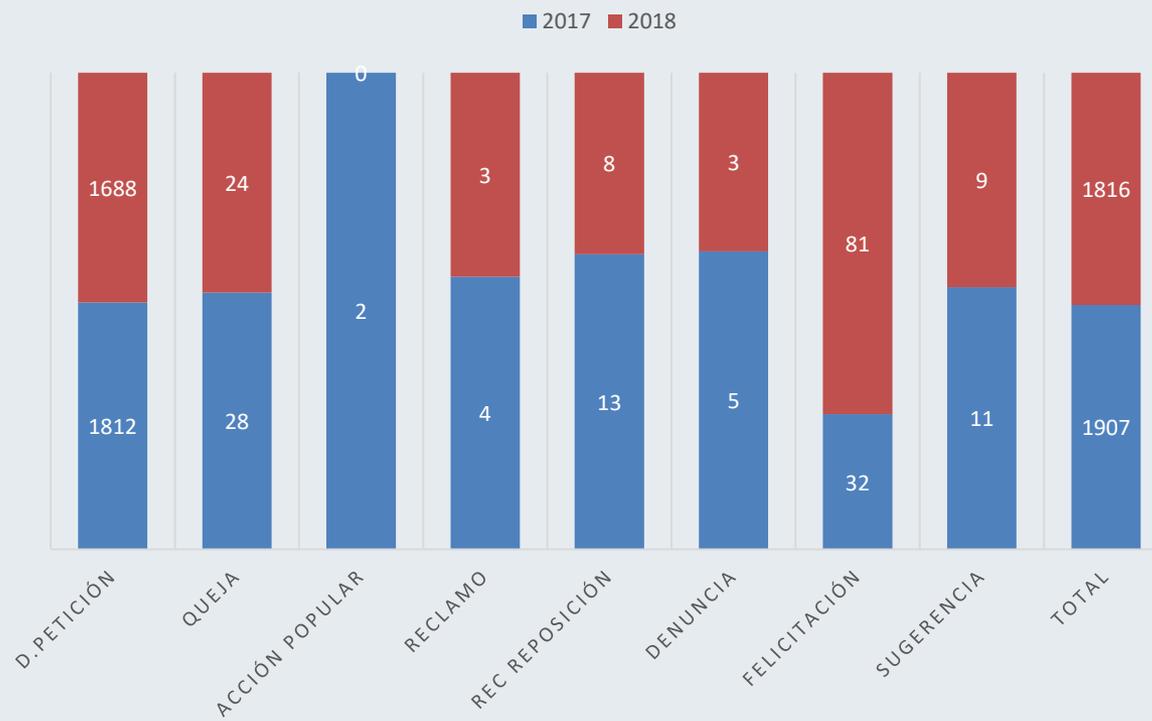
Área	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	29	9	38
Participación ciudadana y comunicaciones	80	2	82
Secretaría General	16	50	66
Contratos y Convenios	25	15	40
Control Interno Disciplinario	3	1	4
Grupo de Planeación	7	0	7
Talento humano	50	12	62
Nómina y Seguridad Social	30	10	40
Unidad Recursos Financieros	13	0	13
Servicios Administrativos	0	0	0
Tecnología de Información	0	0	0
GTR Bucaramanga	6	0	6
Dirección de Geociencias Básicas	42	6	48
GTR Medellín	5	0	5
Museo	126	16	142
Dirección de Recursos Minerales	21	0	21
Dirección de Geoamenazas	174	78	252
OVS Manizales	66	1	67
OVS Popayán	31	0	31
OVS Pasto	89	0	89
Dirección de Gestión de Información	343	14	357
Dirección de Asuntos Nucleares	16	4	20
Licenciamiento y Control	153	79	232
Investigaciones y Aplicaciones Radioactivas	9	0	9
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas	3	0	3
Dirección de Laboratorios	77	17	94
GTR Cali	25	4	29
Dirección de Hidrocarburos	0	0	0
Oficina asesora Jurídica	37	9	46
Oficina de Control Interno	13	0	13
Total	1489	327	1816

Durante el año 2018 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 1486 PQRDS, equivalente al 82% de las 409 PQRD recibidas. Están en trámite 330 PQRD, correspondientes al 18%.



Comparación entre los años 2017 y 2018

En el siguiente gráfico se ilustra el comportamiento de las PQRDS en 2018 en comparación con el año anterior.



Se puede observar que el número de PQRDS disminuyó en un 5,01%, pasando de 1907 en 2017 a 1816 en 2018; es decir que en 2018 se recibieron 91 PQRDS menos que en 2017,

Considerando específicamente cada tipología de petición se tiene lo siguiente:

- DERECHOS DE PETICIÓN: disminuyeron en un 7,35%
- QUEJAS: disminuyeron en un 16,67%
- ACCIONES POPULARES: disminuyeron en un 100% (en 2018 no se presentaron acciones populares)
- RECLAMOS: disminuyeron en un 33,33%
- RECURSOS DE REPOSICIÓN: disminuyeron en un 62,50%
- DENUNCIAS: disminuyeron en un 66,67%
- FELICITACIONES: aumentaron en un 60,49% (en 2017 se recibieron 32 felicitaciones y en 2018 el número ascendió a 81)
- SUGERENCIAS: disminuyeron en un 22,22%

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.