

SERVICIO  
GEOLOGICO  
COLOMBIANO





# Informe derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Informe correspondiente al cuarto trimestre de 2025  
(octubre, noviembre y diciembre) con respecto a las peticiones, quejas,  
reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio  
Geológico Colombiano.

Febrero de 2026



## Derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF

El presente informe pone en conocimiento de la ciudadanía el seguimiento realizado a las solicitudes que fueron radicadas durante el cuarto trimestre del año 2025 mediante los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin por parte del Servicio Geológico Colombiano.

La Entidad continúa con la estrategia implementada frente a la atención oportuna, clara y efectiva de todas las solicitudes, centralizando dentro del mismo grupo tanto la reasignación como el seguimiento y alertas a las radicaciones, buscando satisfacer las necesidades de la ciudadanía y obteniendo la trazabilidad de la gestión de cada solicitud.

La información para la elaboración del presente documento, fue tomada del módulo de reportes del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Argo.

## Normas aplicables

- Constitución Política de Colombia de 1991. TÍTULO II, Artículo 23 “De Los Derechos, las Garantías y los Deberes.
- Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Carta de trato digno.
- Ley 190 DE 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 103 DE 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno nacional. “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.

## 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:

➤ Presencial:

**Sede Central:** Diagonal 53 No. 34 – 53, Bogotá D.C.

**Sede CAN:** Carrera 50 # 26-20

**Grupo de Trabajo Regional Cali:** Carrera 97ª No. 16 – 78

**Grupo de Trabajo Regional Medellín:** Calle 75 No. 79A – 51

**Grupo de Trabajo Regional Bucaramanga:** Kilómetro 2 Vía El Refugio, Calle 8 Norte No. 3W60 Guatiguará (Sede UIS Parque Tecnológico Guatiguará).

**Observatorio Vulcanológico y Sismológico Pasto:** Calle 27 No. 9e - 25

**Observatorio Vulcanológico y Sismológico Popayán:** Calle 5B No. 2 - 14 Barrio Loma de Cartagena.

**Observatorio Vulcanológico y Sismológico Manizales:** Avenida 12 de octubre No. 15 - 47 Barrio Chipre.



### Canal Telefónico

- Conmutador: (601) 2200100 - 2200200 - 2200000
- Línea anticorrupción y de atención al ciudadano y denuncias: 01-8000-110842



### Correo electrónico

- [radicacioncorrespondencia@sgc.gov.co](mailto:radicacioncorrespondencia@sgc.gov.co)



### Módulo web





- <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQRDS.aspx>



### Chat de atención virtual.

- <https://www2.sgc.gov.co/chat/Paginas/atencion-virtual.aspx>

➤ Redes sociales

- X (antes Twitter): @sgcol 
- FACEBOOK: Servicio Geológico Colombiano 
- YOUTUBE: @ServicioGeologicoC 
- INSTAGRAM: serviciogeologicocolombiano 

➤ Buzones de sugerencias

- Ubicados en todas las sedes del Servicio Geológico Colombiano, para lo cual se puede utilizar el formato F-COM-PQR-001 Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

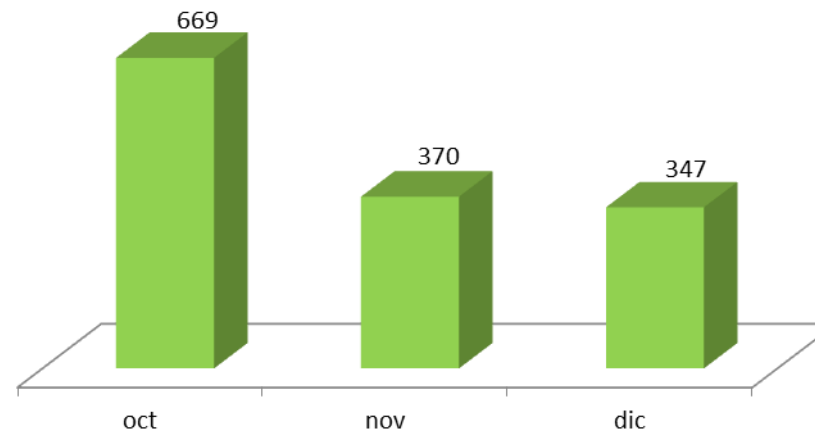
## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

**Radicados**

**1386**

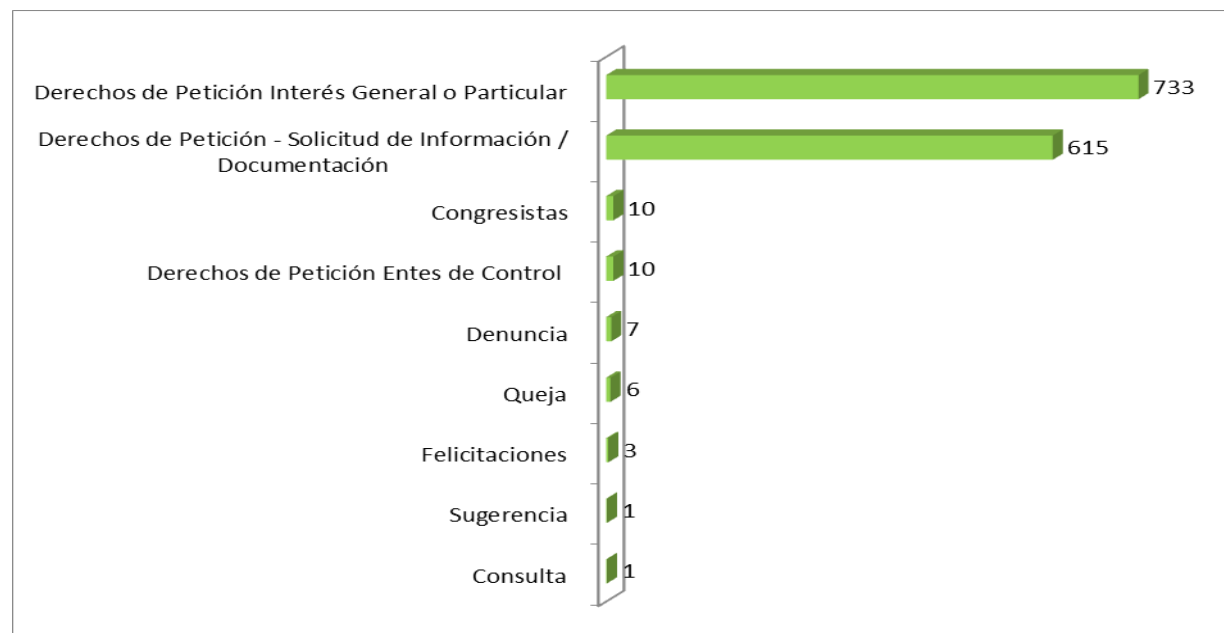
Durante el cuarto trimestre de 2025, la Entidad recibió un total de **1386** radicaciones de PQRSDF; de las cuales **669**, que corresponde al **48,27%**, fueron radicadas en octubre; **370** correspondiente al **26,70%** en noviembre; y **347**, que corresponde al **25,04%**, en el mes de diciembre.

**Radicaciones por mes**



## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

Radicados según el tipo de solicitud



Por tipo de solicitud, los Derechos de Petición en Interés General o Particular fueron más recibidos durante el trimestre con **733** radicados que corresponde al **52,89%**, le siguen los Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación con **615** radicados que corresponde al **44,37%**.

## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

### Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

DEPENDENCIA	Tramitadas	En trámite	Total	%
GT TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	445	90	535	38,60%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	136	6	142	10,25%
GT SERVICIOS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA Y MUSEAL	101	6	107	7,72%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	83	14	97	7,00%
GT MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIONES ASOCIADAS	77	13	90	6,49%
GT TALENTO HUMANO	75	12	87	6,28%
GT LICENCIAMIENTO Y CONTROL	21	44	65	4,69%
GT BUCARAMANGA	46	0	46	3,32%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES RADIATIVAS	4	17	21	1,52%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	10	9	19	1,37%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	17	0	17	1,23%
GT REACTOR NUCLEAR	13	4	17	1,23%
GT RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	16	1	17	1,23%
GT PLANEACIÓN	14	0	14	1,01%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDF recibió con **535** radicaciones, que corresponde al **38,60%** del trimestre; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió **142** radicaciones, que corresponde al **10,25%** y el Grupo de Trabajo Servicios y Divulgación de Información Geocientífica y Museal, con **107** radicaciones, que corresponde al **7,72%**.

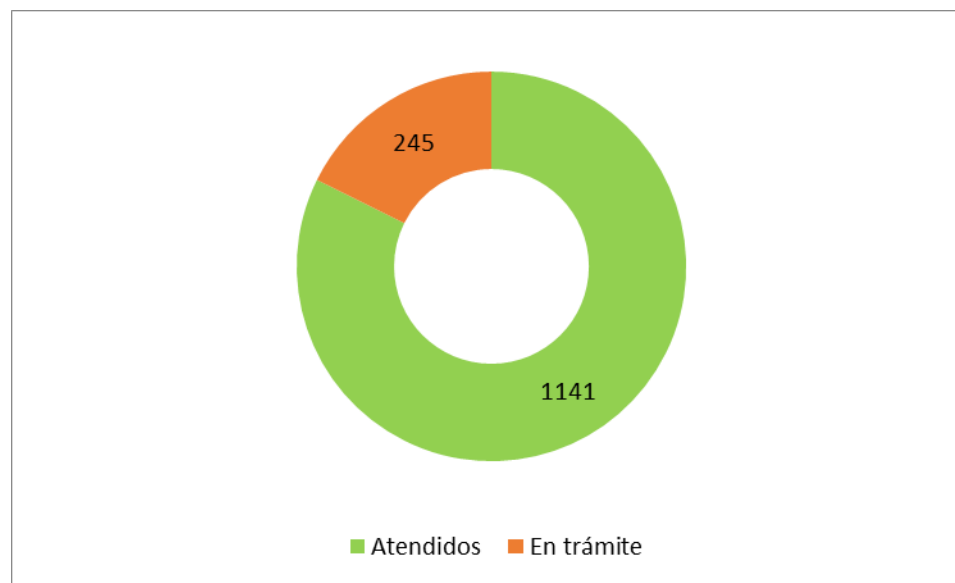
## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

DEPENDENCIA	Tramitadas	En trámite	Total	%
GT SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	13	1	14	1,01%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	11	3	14	1,01%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	8	5	13	0,94%
GT TESORERIA	8	4	12	0,87%
GT AGUAS SUBTERRÁNEAS	7	3	10	0,72%
SECRETARIA GENERAL	8	1	9	0,65%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	5	1	6	0,43%
GT CONTABILIDAD	4	2	6	0,43%
DIRECCIÓN GENERAL	1	4	5	0,36%
GT INVESTIGACIÓN GEOTERMICA	3	2	5	0,36%
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	5	0	5	0,36%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES NUCLEARES Y GEOCRONOLÓGICAS	5	0	5	0,36%
GT TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2	0,14%
GT CARTOGRAFÍA	1	1	2	0,14%
GT PRESUPUESTO	1	0	1	0,07%
GT SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA	0	1	1	0,07%
GT COMUNICACIONES	0	1	1	0,07%
GT GESTIÓN DE PLATAFORMA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	0	1	0,07%
<b>Total general</b>	<b>1141</b>	<b>245</b>	<b>1386</b>	<b>100,00%</b>

## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

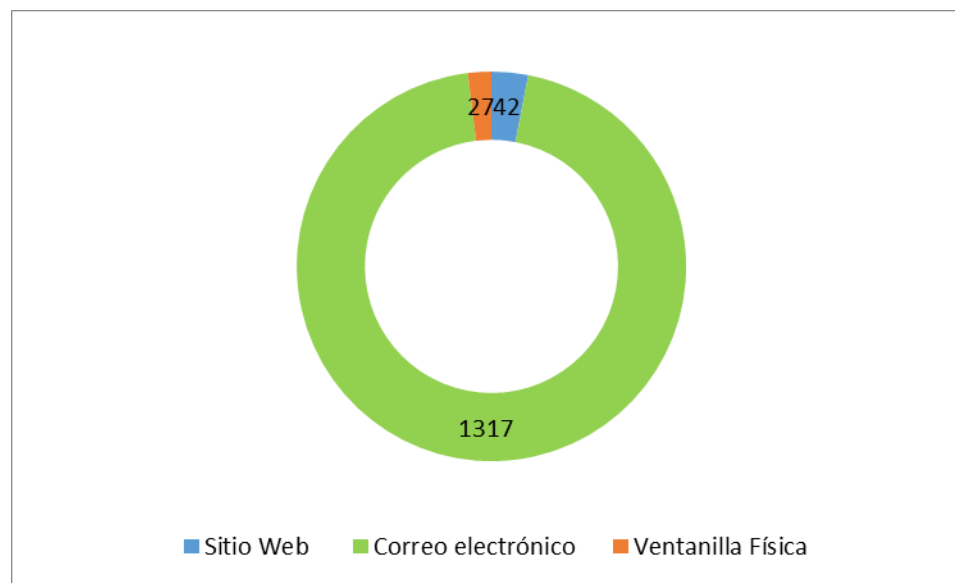
### Gestión de Atención PQRSDF



**1141** radicaciones, equivalentes al **82,32%** de las PQRSDF del trimestre fueron atendidas; mientras que **245** radicaciones, que corresponde a **17,68%** de las PQRSDF del trimestre, al corte del periodo continuaban en trámite.

## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

Canal de recepción de las raditaciones



El **95,02%** de las PQRSDF, que corresponde a **1317** raditaciones, fueron recibidas por correo electrónico, mientras que el **3,03%** que corresponde a 42 raditaciones, fueron presentadas en el sitio web y el **1,95%** que corresponde a **27** raditaciones fueron recibidas por la ventanilla física.

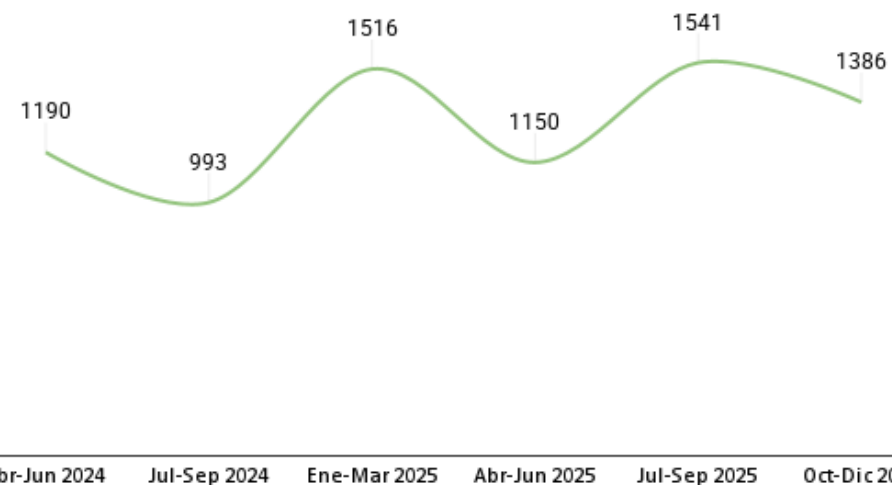
## Radicaciones PQRSDf cuarto trimestre 2025

### Indicadores

#### Seguimiento PQRSDf:

Mide la reducción o aumento de las PQRSDf en el Servicio Geológico Colombiano en un periodo de tiempo. Debe permitir identificar ante variaciones significativas las temáticas o condiciones que dan origen a el aumento o la reducción, permitiendo a la Entidad definir oportunidades de mejora.

Tendencia de raditaciones PQRSDf por trimestre



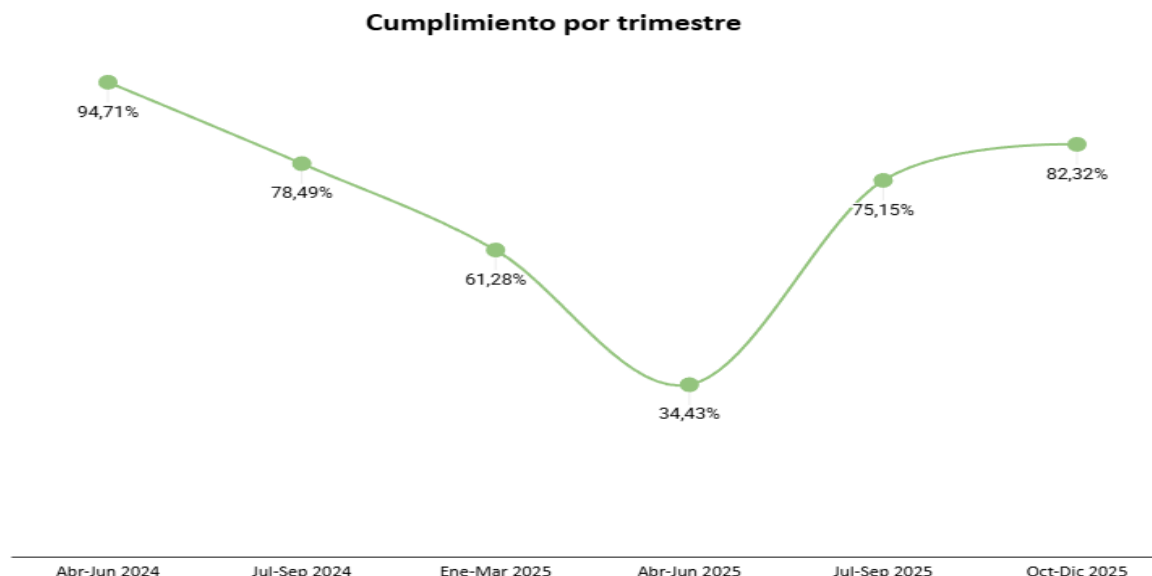
Número de PQRSDf	Abr-Jun 2024	Jul-Sep 2024	Ene-Mar 2025	Abr-Jun 2025	Jul-Sep 2025	Oct-Dic 2025
X1: Número de PQRSDf recibidas en el periodo	1190	993	1516	1150	1541	1386
X2: Número de PQRSDf recibidas en el periodo anterior	1736	1190	993	1516	1150	1541
<b>Resultado</b>	<b>-31,5%</b>	<b>-16,6%</b>	<b>52,7%</b>	<b>-24,1%</b>	<b>34,0%</b>	<b>-10,1%</b>

## Radicaciones PQRSDf cuarto trimestre 2025

### Indicadores

#### Cumplimiento PQRSDf

Mide el cumplimiento en la emisión de respuesta a las PQRSDf respecto al número de radicaciones recibidas durante el periodo.



Número de PQRSDf	Abr-Jun 2024	Jul-Sep 2024	Ene-Mar 2025	Abr-Jun 2025	Jul-Sep 2025	Oct-Dic 2025
X1: Número de PQRSDf atendidas en el periodo	1127	832	929	396	1158	1141
X2: Número de PQRSDf recibidas en el periodo	1190	1060	1516	1150	1541	1386
<b>Resultado</b>	<b>94,71%</b>	<b>78,49%</b>	<b>61,28%</b>	<b>34,43%</b>	<b>75,15%</b>	<b>82,32%</b>

## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

### Aspectos a tener en cuenta:

De las **1386** radicaciones recibidas en el trimestre, 1141 (**82,32%**) fueron respondidas y 245 (**17,68%**) se encontraban en trámite al corte del 31 de diciembre de 2025.

En el periodo analizado se pudo establecer que el promedio de tiempo para contestar las PQRSDF en el Servicio Geológico Colombiano es de **11** días hábiles.

Durante el periodo de valoración se efectuaron **28** traslados por competencia a otras entidades, de conformidad con el artículo 21 del CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015.

Durante el periodo evaluado, se negó el acceso a la información a **17** radicaciones de PQRSDF.

El Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía reasigna las radicaciones al área competente a más tardar el día siguiente de su radicación en el SGC.

## Radikaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

### **Aspectos a tener en cuenta:**

Las solicitudes más frecuentes corresponden a certificaciones de contratos, sismos, riesgo volcánico y solicitud de registro, información y visitas en el Museo Geológico.

Al finalizar este cuarto trimestre, se implementó una funcionalidad dentro del aplicativo interno Websafi, que permite la generación de certificaciones de contratos de prestación de servicios, por lo que se espera que los contratistas activos gestionen sus documentos por esta herramienta y se genere una reducción considerable de los radicados asignados al Grupo de Trabajo Contratos y Convenios por esta tipología.

## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

Recomendaciones con respecto a las solicitudes más frecuentes:

- Seguir fortaleciendo con la ciudadanía los canales oficiales de información que el Servicio Geológico Colombiano tiene a disposición.
- Seguir fortaleciendo con la ciudadanía las estrategias para dar a conocer la misionalidad de la Entidad.
- Seguir fortaleciendo con la ciudadanía por medio del portal, redes sociales, espacios que organizados por la Entidad y espacios en los que participe la Entidad, los canales que el SGC tiene a disposición para la radicación de solicitudes.

## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

### Recomendaciones generales:

1. Verificar permanentemente las alertas de vencimiento generadas por el aplicativo (SGDEA).
2. Tener en cuenta los términos establecidos por la Ley para responder las PQRSDF.
3. Examinar diariamente los radicados que ingresan a la bandeja de cada responsable .
4. Continuar con la difusión del manual de atención a la ciudadanía, que contiene los protocolos de atención a través de diversos canales.
5. Conocer el procedimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones del SGC.
6. 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.”*

## Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2025

### Recomendaciones generales:

7. Continuar con el seguimiento de las radicaciones que se encuentran en trámite para gestionar su atención dentro de los términos legales (alertas previas al vencimiento).
8. Continuar con el seguimiento de las radicaciones que se encuentran fuera de términos para gestionar su atención lo más pronto posible (alertas de vencidos).
9. Elaborar piezas con recordatorios para ser compartidas con los colaboradores respecto a las recomendaciones más importantes del proceso y del Sistema de Gestión Documental.
10. Realizar socializaciones periódicas al personal de planta y de contratos involucrado en la gestión de PQRSDF sobre la normatividad vigente en la actualidad.
11. Recordar al personal de planta y de contratos que las PQRSDF que lleguen a sus cuentas de correo institucional deben ser radicadas y gestionadas según el procedimiento aplicable en el SGC.

## Radicaliones PQRSDF cuarto trimestre 2025

### Recomendaciones de los usuarios:

- “Que den pronta respuesta a las peticiones, llevo casi 1 mes esperando una respuesta para poder asistir al centro de vulcanología de Manizales”.
- “Algunas veces se presentan errores en la generación de los certificados laborales”.
- “Que respondan todo lo que se les consulta”.
- “Mejorar los tiempos de respuesta”.
- “Gracias por la gestión”.
- “Si... Bueno me gustaría decirles que sería bueno tener una cede en las ciudades más importantes para tener mejor acceso a ustedes porque por ejemplo yo vivo en Medellín y ustedes están en Bogotá y actualmente no poseo recursos para cubrir ese viaje por que imagino que tendría que quedarme unos días allá y eso es un gasto pasaje comida alojamiento por eso sería muy bueno tener una cede cerca.! Gracias y disculpen!”
- “No pude hacer la radicación por la página, llame y no supieron dar respuesta del motivo del error, me recomendaron hacerlo por correo electrónico y así lo hice”.
- “Allí quedó el compromiso que la información de Riesgos se publicaría en el portal del SGC”.
- “Las certificaciones deberían salir más rápido”.
- “Mucha burocracia e ineficiencia para realizar un trámite sencillo. Prefiero acudir a otras fuentes que si resuelven”.



# Informe derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Informe correspondiente al segundo semestre de 2025 (julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre) con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Febrero de 2026

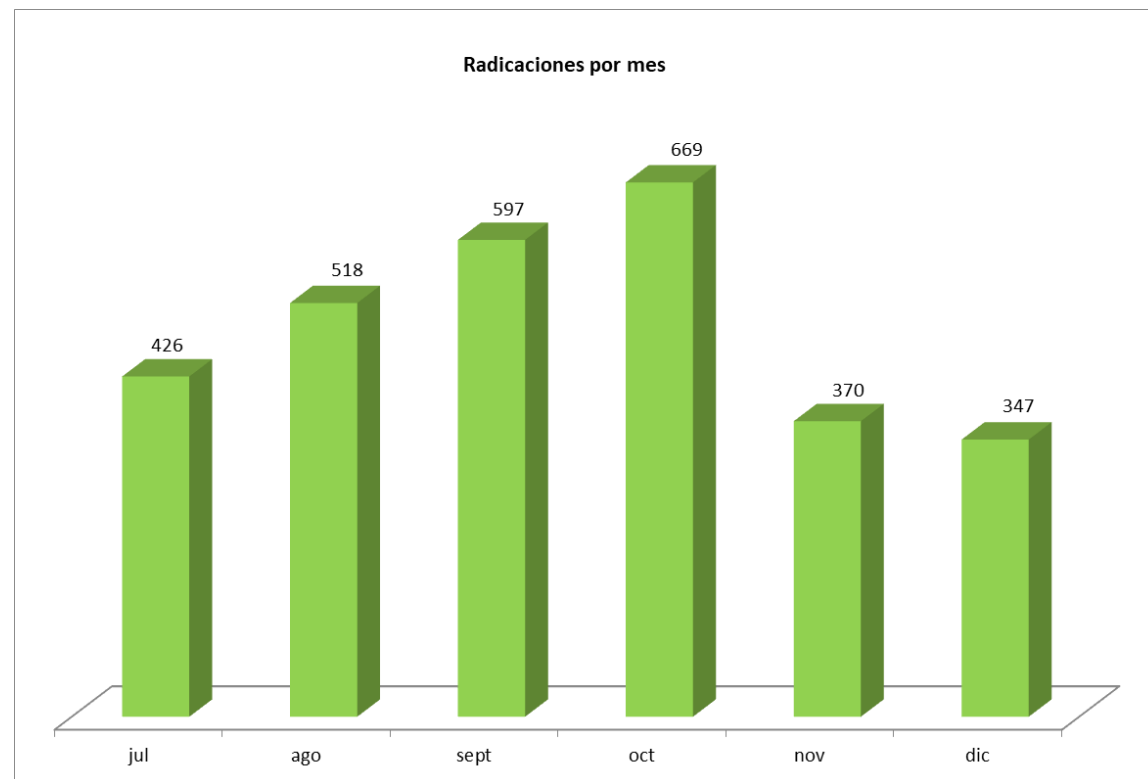


## Radicaciones PQRSDf segundo semestre 2025

Radicados

2927

Durante el segundo semestre de 2025, la Entidad ha recibido un total de **2927** radicaciones de PQRSDf, de las cuales **426** que corresponde al **14,55%** fueron radicadas en julio, **518** que corresponde al **17,70%** en agosto, **597** que corresponde al **20,40%** en septiembre, **669** que corresponde al **22,86%** fueron radicadas en octubre, **370** que corresponde al **12,64%** en noviembre y **347** que corresponde al **11,86%** en el mes de diciembre.



## Radicaciones PQRSDf segundo semestre 2025

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Tramitada	En trámite	Total general	%
Derechos de Petición Interés General o Particular	1180	379	1559	53,26%
Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación	1035	259	1294	44,21%
Derechos de Petición Entes de Control	18	4	22	0,75%
Congresistas	18	1	19	0,65%
Queja	5	5	10	0,34%
Denuncia	5	4	9	0,31%
Consulta	3	4	7	0,24%
Felicitaciones	2	1	3	0,10%
Reclamo	3	0	3	0,10%
Sugerencia	1	0	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>2270</b>	<b>657</b>	<b>2927</b>	<b>100,00%</b>

Por tipo de solicitud, los Derechos de Petición Interés General o Particular fueron más recibidos durante el semestre con **1559** radicados que corresponde al **53,26%**, le siguen los Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación con **1294** radicados que corresponde al **44,21%**.

## Radicaciones PQRSDF segundo semestre 2025

### Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

DEPENDENCIA	Tramitadas	En trámite	Total	%
GT TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	835	203	1038	35,46%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	253	43	296	10,11%
GT SERVICIOS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA Y MUSEAL	236	21	257	8,78%
GT MUSEO GEOLOGICO E INVESTIGACIONES ASOCIADAS	166	55	221	7,55%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	167	42	209	7,14%
GT TALENTO HUMANO	97	22	119	4,07%
GT LICENCIAMIENTO Y CONTROL	27	90	117	4,00%
GT BUCARAMANGA	92	21	113	3,86%
GT TALENTO HUMANO	75	12	87	2,97%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES RADIATIVAS	5	44	49	1,67%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	40	4	44	1,50%
GT REACTOR NUCLEAR	35	8	43	1,47%
GT TESORERIA	27	12	39	1,33%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	22	10	32	1,09%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	21	10	31	1,06%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	21	4	25	0,85%
GT SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	18	5	23	0,79%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	14	6	20	0,68%
GT AGUAS SUBTERRÁNEAS	13	5	18	0,61%
GT RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	16	1	17	0,58%
GT PLANEACIÓN	14	0	14	0,48%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDF recibió con **1038** radicaciones, que corresponde al **35,46%** del semestre; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió **296** radicaciones, que corresponde al **10,11%** y el Grupo de Trabajo Servicios y Divulgación de Información Geocientífica y Museal, con **257** radicaciones, que corresponde al **8,78%**.

## Radicaciones PQRSDF segundo semestre 2025

### Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

DEPENDENCIA	Tramitadas	En trámite	Total	%
GT INVESTIGACIÓN GEOTERMICA	12	2	14	0,48%
GT TESORERIA	8	4	12	0,41%
SECRETARIA GENERAL	9	3	12	0,41%
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	5	3	8	0,27%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES NUCLEARES Y GEOCRONOLÓGICAS	8	0	8	0,27%
GT RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	8	0	8	0,27%
GT CONTABILIDAD	4	2	6	0,20%
DIRECCIÓN GENERAL	1	4	5	0,17%
GT CARTOGRAFÍA	0	5	5	0,17%
GT CONTABILIDAD	2	3	5	0,17%
GT EMAV OBSERVATORIO VULCANOLÓGICO Y SISMOLOGICO DE POPAYÁN OVSP	4	0	4	0,14%
GT COMUNICACIONES	2	1	3	0,10%
GT TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	3	0,10%
GT PRESUPUESTO	0	3	3	0,10%
GT EMAV OBSERVATORIO VULCANOLÓGICO Y SISMOLOGICO DE MANIZALEZ OVSMA	2	1	3	0,10%
GT TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0	2	0,07%
GT CARTOGRAFÍA	1	1	2	0,07%
GT GESTIÓN DE PLATAFORMA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	1	2	0,07%
DIRECCIÓN GENERAL	0	2	2	0,07%
GT PLANEACIÓN	0	2	2	0,07%
GT EVALUACIÓN Y MONITOREO Y DIAGNOSTICO DE DINAMICAS GEOLOGÍCAS	2	0	2	0,07%
GT PRESUPUESTO	1	0	1	0,03%
GT SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA	0	1	1	0,03%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	1	0,03%
UNIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	1	0	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>2270</b>	<b>657</b>	<b>2927</b>	<b>100,00%</b>



# Informe derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones

Informe correspondiente al año 2025  
con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y  
felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Febrero de 2026



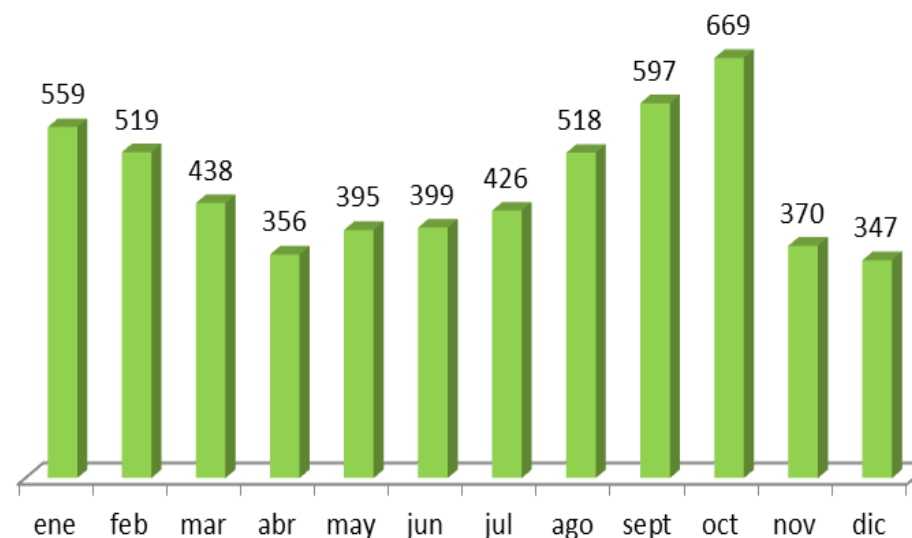
## Radicaciones PQRSDf vigencia 2025

**Radicados**

**5593**

Durante la vigencia 2025, la Entidad recibió un total de **5593** radicaciones de PQRSDf, de las cuales **559** que corresponde al **9,99%** fueron radicadas en enero, **519** que corresponde al **9,28%** en febrero, **438** que corresponde al **7,83%** en marzo, **356** que corresponde al **6,37%** en abril, **395** que corresponde al **7,06%** en mayo, **399** que corresponde al **7,13%** en junio, **426** que corresponde al **7,62%** en julio, **518** que corresponde al **9,26%** en agosto, **597** que corresponde al **10,67%** en septiembre, **669** que corresponde al **11,96%** en octubre, **370** que corresponde al **6,62%** en noviembre y **347** que corresponde al **6,20%** en diciembre.

**Radicaciones por mes**



## Radicaciones PQRSDf vigencia 2025

### Distribución de raditaciones por grupos de trabajo

DEPENDENCIA	Tramitadas	En trámite	Total	%
GT TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	972	1125	2097	37,49%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	385	218	603	10,78%
GT MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIONES ASOCIADAS	221	250	471	8,42%
GT SERVICIOS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA Y MUSEAL	383	26	409	7,31%
GT TALENTO HUMANO	227	107	334	5,97%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	217	109	326	5,83%
GT LICENCIAMIENTO Y CONTROL	63	133	196	3,50%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	30	136	166	2,97%
GT BUCARAMANGA	99	21	120	2,15%
UNIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	2	97	99	1,77%
GT REACTOR NUCLEAR	41	48	89	1,59%
GT TESORERIA	54	19	73	1,31%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	52	18	70	1,25%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES RADIATIVAS	13	50	63	1,13%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	35	27	62	1,11%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	34	25	59	1,05%
GT RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	26	32	58	1,04%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	19	25	44	0,79%
GT SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	24	12	36	0,64%
GT AGUAS SUBTERRÁNEAS	16	9	25	0,45%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDf recibió con **2097** raditaciones, que corresponde al **37,49%** de la vigencia 2025; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió **603** raditaciones, que corresponde al **10,78%** y el Grupo de Trabajo Geológico E Investigaciones Asociadas con **471** raditaciones, que corresponde al **8,42%**.

## Radicaciones PQRSDF vigencia 2025

### Distribución de raditaciones por grupos de trabajo

DEPENDENCIA	Tramitadas	En trámite	Total	%
SECRETARIA GENERAL	16	5	21	0,38%
GT TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	17	21	0,38%
GT PLANEACIÓN	15	5	20	0,36%
GT INVESTIGACIÓN GEOTERMICA	18	2	20	0,36%
GT EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE MANIZALEZ OV SMA	3	13	16	0,29%
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	8	5	13	0,23%
GT CONTABILIDAD	6	6	12	0,21%
GT EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE PASTO OV SPA	11	0	11	0,20%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES NUCLEARES Y GEOCRONOLÓGICAS	8	2	10	0,18%
DIRECCIÓN GENERAL	4	6	10	0,18%
GT EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE POPAYÁN OV SPO	9	0	9	0,16%
GT COMUNICACIONES	4	4	8	0,14%
GT CARTOGRAFÍA	0	5	5	0,09%
GT PRESUPUESTO	0	3	3	0,05%
GT EVALUACIÓN Y MONITOREO Y DIAGNOSTICO DE DINAMICAS GEOLOGÍCAS	2	1	3	0,05%
GT CARTOGRAFÍA	1	1	2	0,04%
GT GESTIÓN DE PLATAFORMA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	1	2	0,04%
DIRECCIÓN GENERAL	0	2	2	0,04%
GT PRESUPUESTO	1	0	1	0,02%
GT SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA	0	1	1	0,02%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	1	0,02%
GT CARTOGRAFÍA APLICADA	1	0	1	0,02%
* COMITÉ DE CONVIVENCIA	0	1	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>3026</b>	<b>2567</b>	<b>5593</b>	<b>100,00%</b>

\*La Instancia Comité de Convivencia no es un área o grupo de trabajo propiamente de la Entidad, se trata de un grupo paritario de representantes del SGC y los empleados, que se encargan de recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral conforme con lo definido en la Ley 1010 de 2006.

## 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.

**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. Frente a la gestión de los laboratorios y de acuerdo con la norma ISO 17025 de 2017, se entiende por queja toda aquella expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un *laboratorio*, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.

**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.

## Glosario de términos

**RECURSO 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.

SERVICIO  
GEOLÓGICO  
COLOMBIANO

