



SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO



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

Informe correspondiente al cuarto trimestre de 2024 (octubre, noviembre y diciembre) con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.



Enero de 2025

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 2024 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 recepción 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.

Canales de atención

El Servicio Geológico Colombiano tiene 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.

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 - 2221811 - 2200000
- Línea de Atención al Ciudadano: 01-8000-110842

➤ Correo electrónico

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/Chat.aspx>

➤ Redes sociales

X (antes Twitter): @sgcol 

FACEBOOK: Servicio Geológico Colombiano 

YOUTUBE: @ServicioGeologicoC 

INSTAGRAM: serviciogeologicocolombiano 

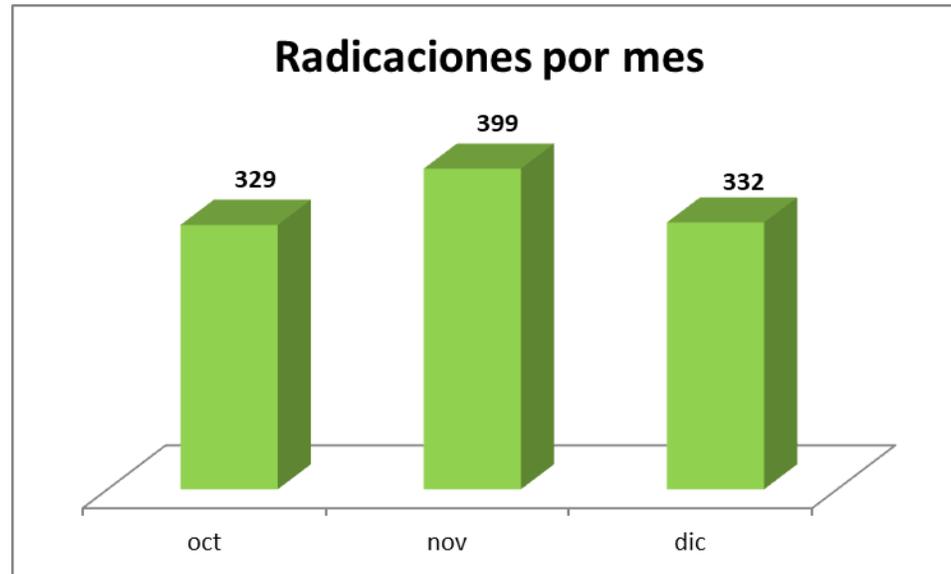
➤ Buzones de sugerencias

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 2024

Radicados

1060



En el gráfico se puede observar que en el mes de octubre se recibieron 329 PQRSDf, que corresponde al 31,04% del trimestre, en noviembre se recibieron 399 PQRSDf que corresponde al 37,64% y en diciembre se recibieron 332 PQRSDf que corresponde al 31,32%.

Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2024

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Tramitadas	En trámite	Total	%
Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación	454	174	628	59,25%
Derecho de Petición de Interés General	239	24	263	24,81%
Derecho de Petición de Interés Particular	74	16	90	8,49%
Felicitación	27	0	27	2,55%
Congreso	9	4	13	1,23%
Consulta	9	2	11	1,04%
Derecho de Petición - Contraloría	8	2	10	0,94%
Derecho de petición - Procuraduría	8	1	9	0,85%
Queja	2	3	5	0,47%
Derecho de Petición - Otros Entes de control	1	1	2	0,19%
Denuncia	1	1	2	0,19%
Total general	832	228	1060	100,00%

Las raditaciones de PQRSDF más significativas durante el cuarto trimestre de 2024 fueron: Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación, con 628, que corresponde al 59,25% de las raditaciones del trimestre, Derecho de Petición de Interés General, con 263 raditaciones, que representa el 24,81%, Derecho de Petición de Interés Particular, con 90 raditaciones, que corresponde al 8,49% y Felicitaciones con 27 raditaciones que corresponde al 2,55%.

Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2024

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

Grupo de Trabajo	Tramitadas	En trámite	Total	%
GRUPO DE TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	179	128	307	28,96%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	128	15	143	13,49%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	133	2	135	12,74%
GRUPO DE TRABAJO MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIÓN ASOCIADAS	85	0	85	8,02%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	51	24	75	7,08%
GRUPO DE TRABAJO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	64	9	73	6,89%
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	43	10	53	5,00%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	31	5	36	3,40%
GRUPO DE TRABAJO LICENCIAMIENTO Y CONTROL	23	10	33	3,11%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	20	0	20	1,89%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	10	10	20	1,89%
UNIDAD RECURSOS FINANCIEROS	11	5	16	1,51%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDF recibió con 307 radicaciones, que corresponde al 28,96% del trimestre; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió 143 radicaciones, que corresponde al 13,49%; Dirección de Gestión de Información, con 135 radicaciones, que corresponde al 12,74% y el Grupo de Trabajo Museo Geológico e Investigaciones Asociadas, con 85 radicaciones, que corresponde al 8,02%.

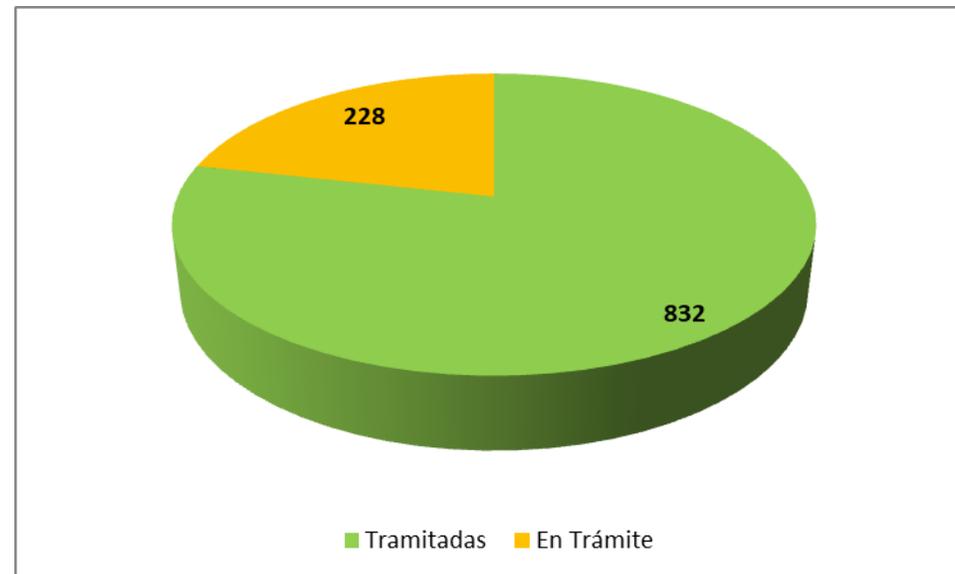
Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2024

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

Grupo de Trabajo	Tramitadas	En trámite	Total	%
GRUPO DE TRABAJO TESORERÍA	12	1	13	1,23%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	11	0	11	1,04%
GRUPO DE TRABAJO PLANEACIÓN	10	1	11	1,04%
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	2	5	7	0,66%
SECRETARÍA GENERAL	5	1	6	0,57%
GRUPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	5	0,47%
GRUPO DE TRABAJO COMUNICACIONES	4	0	4	0,38%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	0	3	0,28%
GRUPO DE TRABAJO SOCIO-AMBIENTAL	1	0	1	0,09%
GRUPO DE TRABAJO PRESUPUESTO	0	1	1	0,09%
DIRECCIÓN GENERAL	0	1	1	0,09%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN RADIOACTIVA	1	0	1	0,09%
Total general	832	228	1060	100,00%

Radicaciones PQRSDf cuarto trimestre 2024

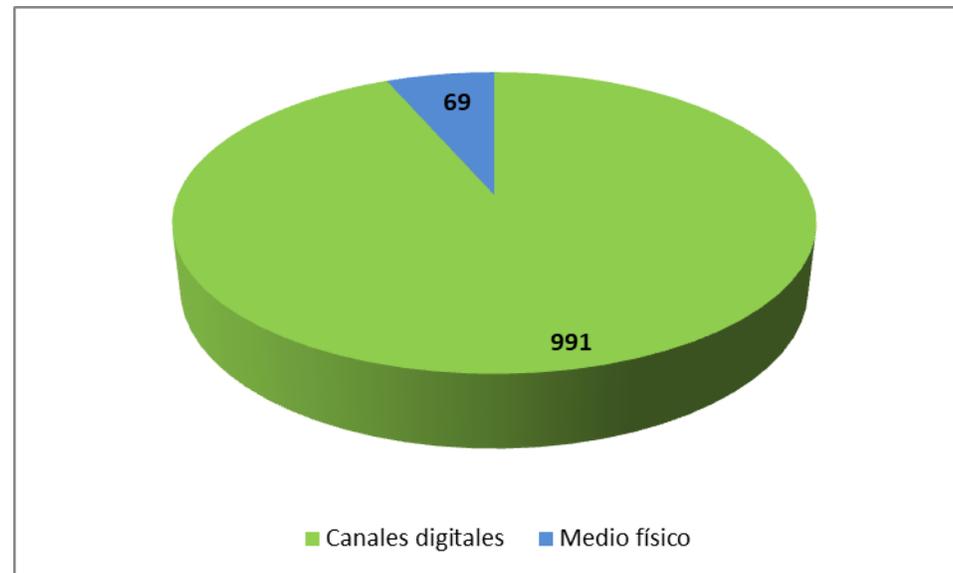
Gestión de Atención PQRSDf



832 radicaciones que corresponde al 78,49% de las PQRSDf del trimestre fueron atendidas oportunamente; mientras que 228 radicaciones que corresponde a 21,51% de las PQRSDf del trimestre, al corte del periodo continuaban en trámite.

Radicaciones PQRSDf cuarto trimestre 2024

Canal de recepción de las raditaciones



El 93,49% de las PQRSDf, que corresponde a 991 raditaciones, fueron presentadas por los canales digitales de la Entidad, mientras que el 6,51%, que corresponde a 69 raditaciones, fueron presentadas por medio físico.

Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2024

Aspectos a tener en cuenta:

De las 1060 radicaciones recibidas en el trimestre, 832 (78,49%) han sido respondidas y 228 (21,51%) se encontraban en trámite al corte del 31 de diciembre de 2024.

En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio de tiempo para contestar las PQRSDF en el Servicio Geológico Colombiano es de 8 días hábiles.

Durante el periodo de valoración se efectuaron **32** traslados por competencia a otras entidades, de conformidad con el artículo 21 del CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015.

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

Las solicitudes más frecuentes corresponden a certificaciones de contratos de prestación de servicios, sismos y riesgo volcánico.

Radicaciones PQRSDF cuarto trimestre 2024

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 la estrategia de difusión de los canales que el SGC tiene a su disposición para la radicación de solicitudes.

Radicaciones PQRSDf cuarto trimestre 2024

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 2024

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 capacitaciones periódicas al personal de planta y de contrato involucrado en la gestión de PQRSDF sobre la normatividad vigente en la actualidad.
11. Recordar al personal de planta y de contrato que las PQRSDF que lleguen a sus cuentas de correo institucional deben ser radicadas y gestionadas según el procedimiento aplicable en el SGC.

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.

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.

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

Informe correspondiente al año 2024 con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

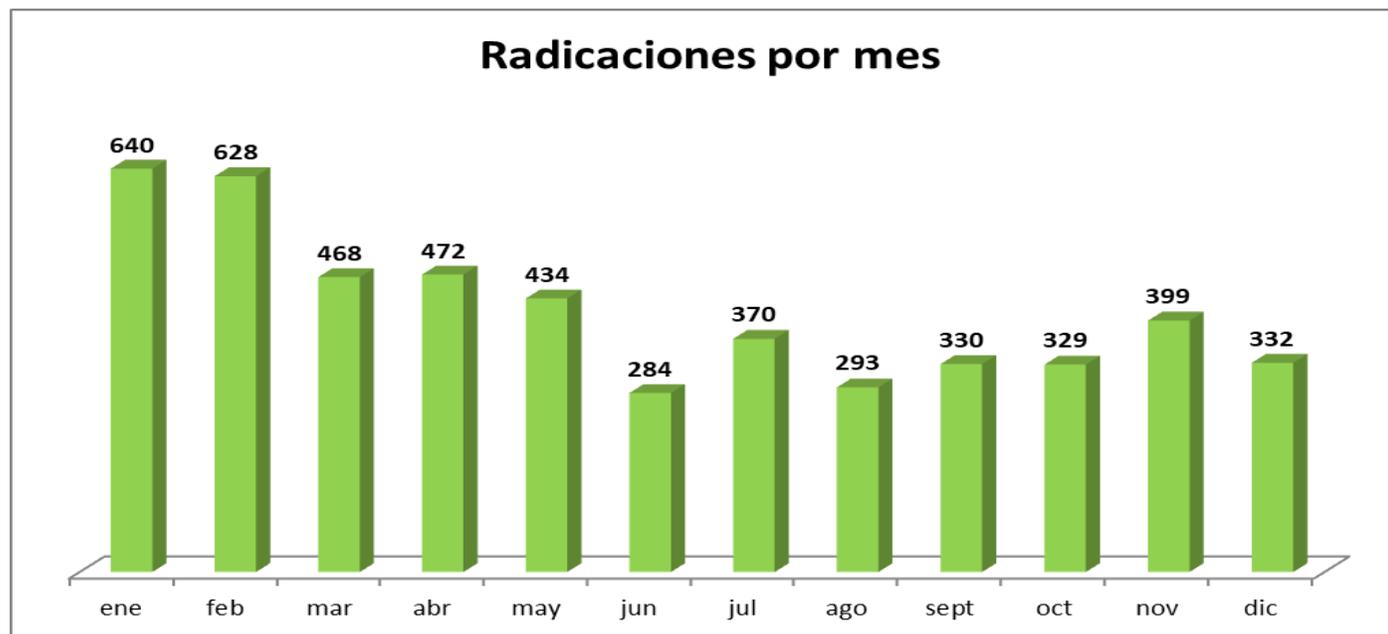
Enero de 2025



Radicaciones PQRSDf año 2024

Radicados

4979

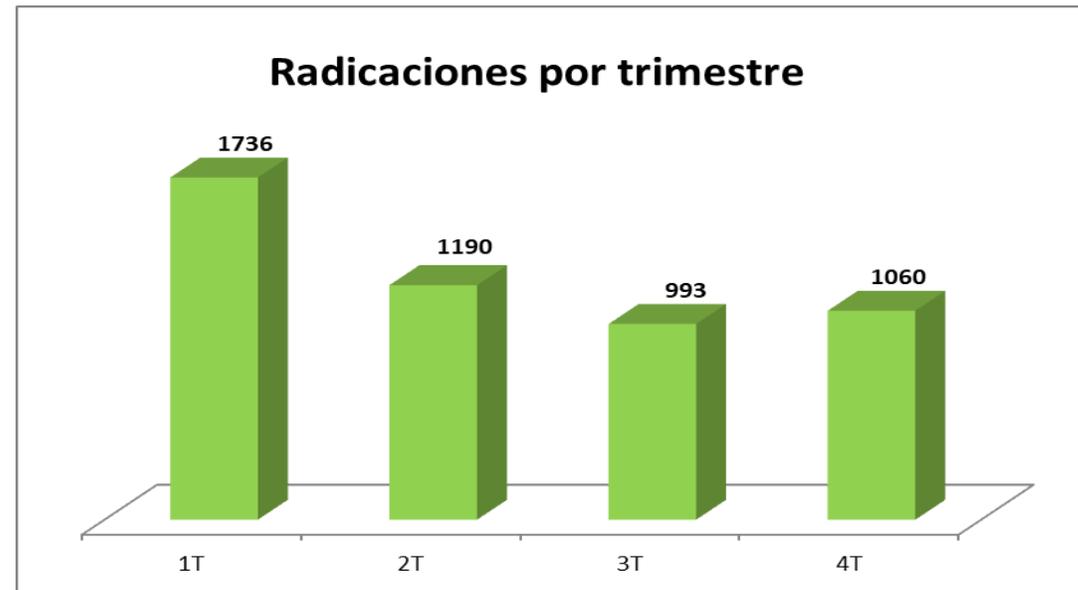


En el gráfico se puede observar que los meses con mayor volumen de radicación son enero, donde se recibieron 640 PQRSDf, que corresponde al 12,85% del año y febrero con 628 PQRSDf que corresponde al 12,61%.

Radicaciones PQRSDf año 2024

Radicados

4979

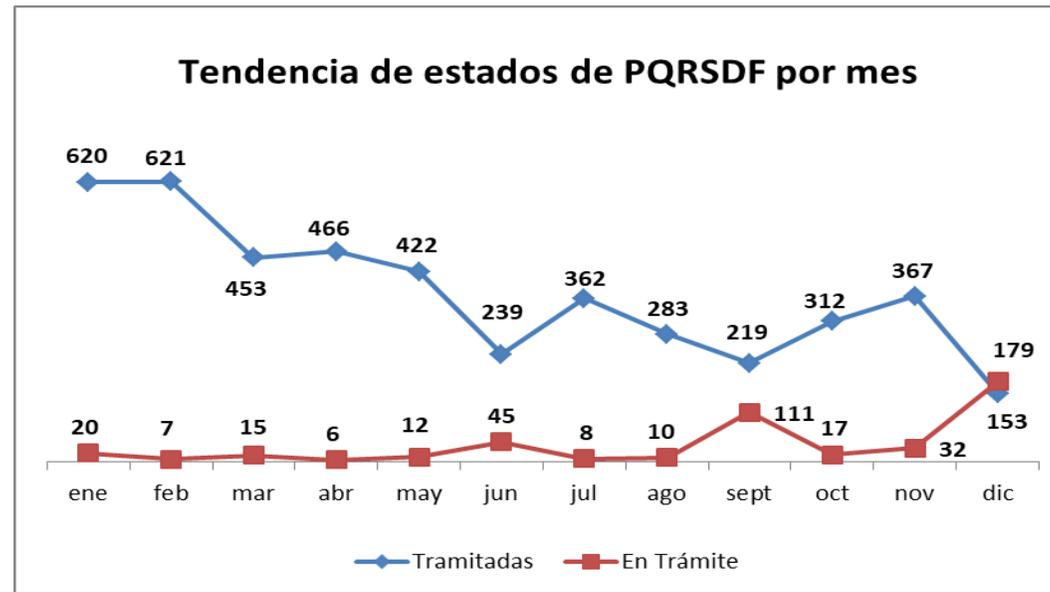


En el gráfico se puede observar que en el primer trimestre se recibieron 1736 PQRSDf, que corresponde al 34,87% del año, en el segundo trimestre se recibieron 1190 PQRSDf que corresponde al 23,90%, en el tercer trimestre se recibieron 993 PQRSDf que corresponde al 19,94% y en el cuarto trimestre se recibieron 1060 PQRSDf que corresponde al 21,29%.

Radicaciones PQRSDf año 2024

Radicados

4979



En el gráfico se puede observar la tendencia de los estados de las PQRSDf (Tramitadas vs En Trámite) reportadas en cada mes de gestión.

Radicaciones PQRSDf año 2024

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de Solicitud	Tramitadas	En trámite	Total general	%
Congreso	33	7	40	0,80%
Consulta	136	8	144	2,89%
Denuncia	6	3	9	0,18%
Derecho de Petición - Contraloría	47	6	53	1,06%
Derecho de Petición - Otros Entes de control	2	1	3	0,06%
Derecho de petición - Procuraduría	33	1	34	0,68%
Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación	1948	273	2221	44,61%
Derecho de Petición de Interés General	1151	110	1261	25,33%
Derecho de Petición de Interés Particular	553	44	597	11,99%
Felicitación	27	0	27	0,54%
Petición	2	0	2	0,04%
Queja	16	3	19	0,38%
Reclamo	4	1	5	0,10%
Solicitud de Acceso a la Información	13	1	14	0,28%
Solicitud de Copia	544	4	548	11,01%
Sugerencia	2	0	2	0,04%
Total General	4517	462	4979	100,00%

Las radicaciones de PQRSDf más significativas durante el año 2024 fueron: Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación con 2221, que corresponde al 44,61% de las radicaciones del año, Derecho de Petición de Interés General con 1261 radicaciones que representa el 25,33% y Derecho de Petición de Interés Particular con 597 radicaciones, que corresponde al 11,99%.

Radicaciones PQRSDF año 2024

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

Grupo de trabajo	Tramitadas	En trámite	Total general	%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	97	36	133	2,67%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	505	34	539	10,83%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	112	11	123	2,47%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	558	24	582	11,69%
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	9	5	14	0,28%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	63	1	64	1,29%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	59	7	66	1,33%
DIRECCIÓN GENERAL	23	2	25	0,50%
GRUPO DE TRABAJO COMUNICACIONES	8	2	10	0,20%
GRUPO DE TRABAJO CONTABILIDAD	2	4	6	0,12%
GRUPO DE TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	1543	160	1703	34,20%
GRUPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	21	1	22	0,44%
GRUPO DE TRABAJO EVALUACIÓN MONITOREO Y DIAGNOSTICO DE DINÁMICAS GEOLÓGICAS	11	3	14	0,28%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN RADIOACTIVA	2	4	6	0,12%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	6	3	9	0,18%

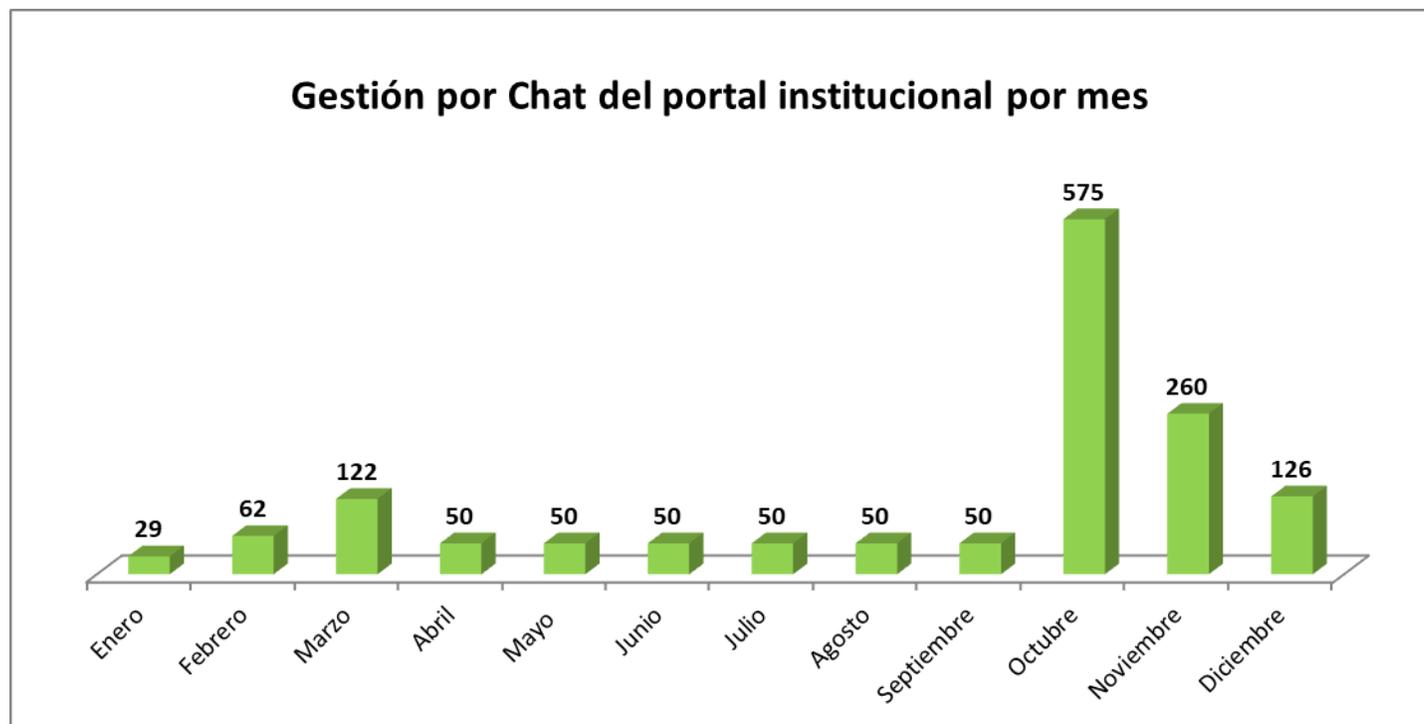
El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDF recibió durante el 2024 con 1703 radicaciones, que corresponde al 34,20% del año; seguido de la Dirección de Gestión de Información, con 582 radicaciones, que corresponde al 11,69% y la Dirección de Geoamenazas, que recibió 539 radicaciones, que corresponde al 10,83% de las radicaciones del año.

Radicaciones PQRSDF año 2024

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

Grupo de trabajo	Tramitadas	En trámite	Total general	%
GRUPO DE TRABAJO LICENCIAMIENTO Y CONTROL	97	27	124	2,49%
GRUPO DE TRABAJO MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIÓN ASOCIADAS	415	8	423	8,50%
GRUPO DE TRABAJO PLANEACIÓN	25	1	26	0,52%
GRUPO DE TRABAJO PLATAFORMA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	0	1	0,02%
GRUPO DE TRABAJO PRESUPUESTO	0	1	1	0,02%
GRUPO DE TRABAJO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	340	28	368	7,39%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	19	5	24	0,48%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN GEOC	3	0	3	0,06%
GRUPO DE TRABAJO SOCIO-AMBIENTAL	3	0	3	0,06%
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	212	31	243	4,88%
GRUPO DE TRABAJO TESORERÍA	113	1	114	2,29%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	206	50	256	5,14%
SECRETARÍA GENERAL	36	2	38	0,76%
UNIDAD RECURSOS FINANCIEROS	28	9	37	0,74%
INSTANCIA COMITÉ DE CONVIVENCIA	0	2	2	0,04%
Total General	4517	462	4979	100,00%

Atención en Chat año 2024



Durante el año 2024 se ha generado la atención de 1474 ciudadanos por medio del chat del portal del SGC disponible en el enlace <https://www2.sgc.gov.co/chat/Paginas/Chat.aspx>.



SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO

