SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

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

Informe correspondiente al cuarto trimestre de 2023
(octubre, noviembre y diciembre)
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Enero de 2024

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

Derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRSD

El presente informe pone en conocimiento de la ciudadanía el seguimiento realizado a las solicitudes que fueron radicadas durante el cuarto trimestre del año 2023 mediante los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin por parte del Servicio Geológico Colombiano.

El grupo de trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía viene implementando mejoras continuas frente a la atención oportuna, clara y efectiva de todas las solicitudes, centralizando dentro del mismo grupo tanto la recepción como el seguimiento y alertamiento a las radicaciones, buscando satisfacer las necesidades del ciudadano y obteniendo la trazabilidad de la gestión de cada solicitud.

El resultado de las mejoras se ha mantenido conforme al nivel de radicaciones de los últimos tres trimestres del año 2023.

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.
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
  relacionciudadana@sgc.gov.co

- Módulo web
  https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQRDS.aspx

- Chat de atención virtual.

➢Redes sociales

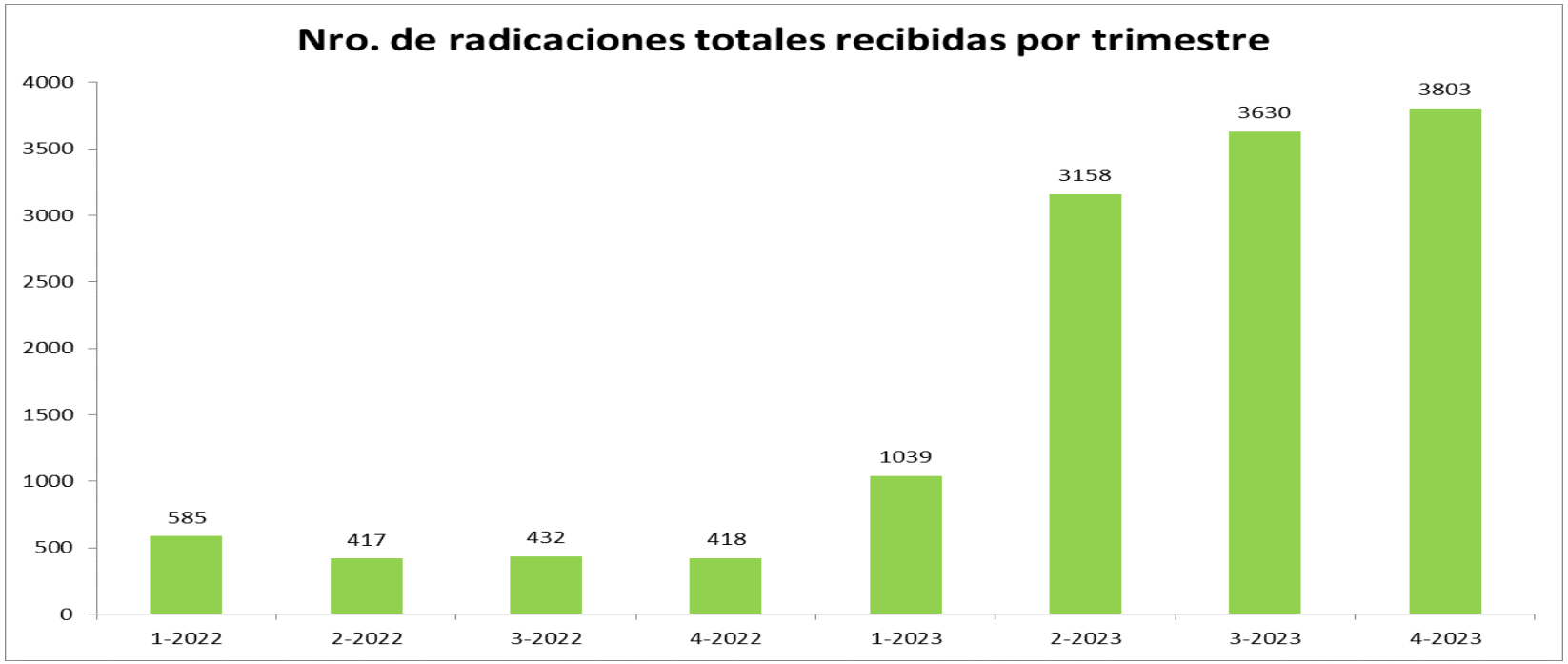
X (antes Twitter): @sgcol
FACEBOOK: Servicio Geológico Colombiano
YOUTUBE: @ServicioGeologicoC
INSTAGRAM: serviciogeologicocolombiano

➢ 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.

Comportamiento radicaciones por trimestre desde 2022

Radicaciones Totales:



En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, las solicitudes recibidas en el SGC registraron un crecimiento de 809,81% y respecto al tercer trimestre de 2023 presentaron un incremento de 4,77%, lo anterior, debido a la centralización de todas las solicitudes radicadas en el SGC.

Radicaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de Solicitud	Tramitadas	En trámite	Total general
Correspondencia General	1079	415	1494
Denuncias	5	2	7
Derechos de Petición	1840	431	2271
Felicitaciones	3	0	3
Quejas	1	0	1
Reclamos	1	0	1
Traslados de competencia	5	1	6
Tutelas	17	3	20
Total general	**2951**	**852**	**3803**

La gestión efectiva del trimestre se encuentra en el 77,59%, esto debido al seguimiento realizado a todas las solicitudes, no obstante, los registros que actualmente se encuentran en trámite, están plenamente alertados con las áreas correspondientes.

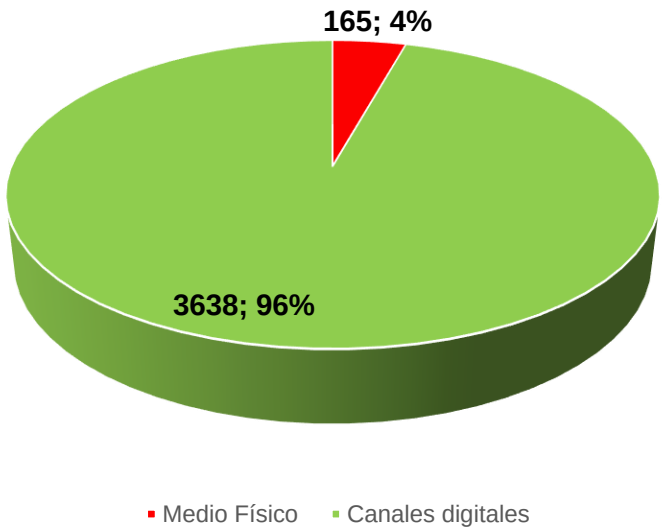
Radicaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023

Distribución de radicaciones por Direcciones

Dirección	Tramitadas	En trámite	Total
SECRETARÍA GENERAL	882	373	1255
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	987	36	1023
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	435	397	832
DIRECCIÓN GENERAL	301	27	328
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	169	14	183
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	126	3	129
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	37	1	38
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	13		13
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	1	1	2
Total general	**2951**	**852**	**3803**

Radicaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023

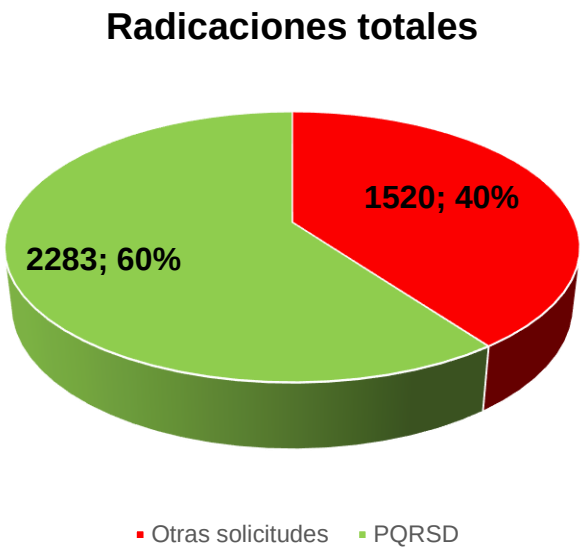
Canal de recepción de las radiaciones



El 96% de las solicitudes que corresponde a 3638 fueron radicadas por los canales digitales de la Entidad, mientras que el 4% que corresponde a 165 solicitudes fueron radicadas por medio físico.

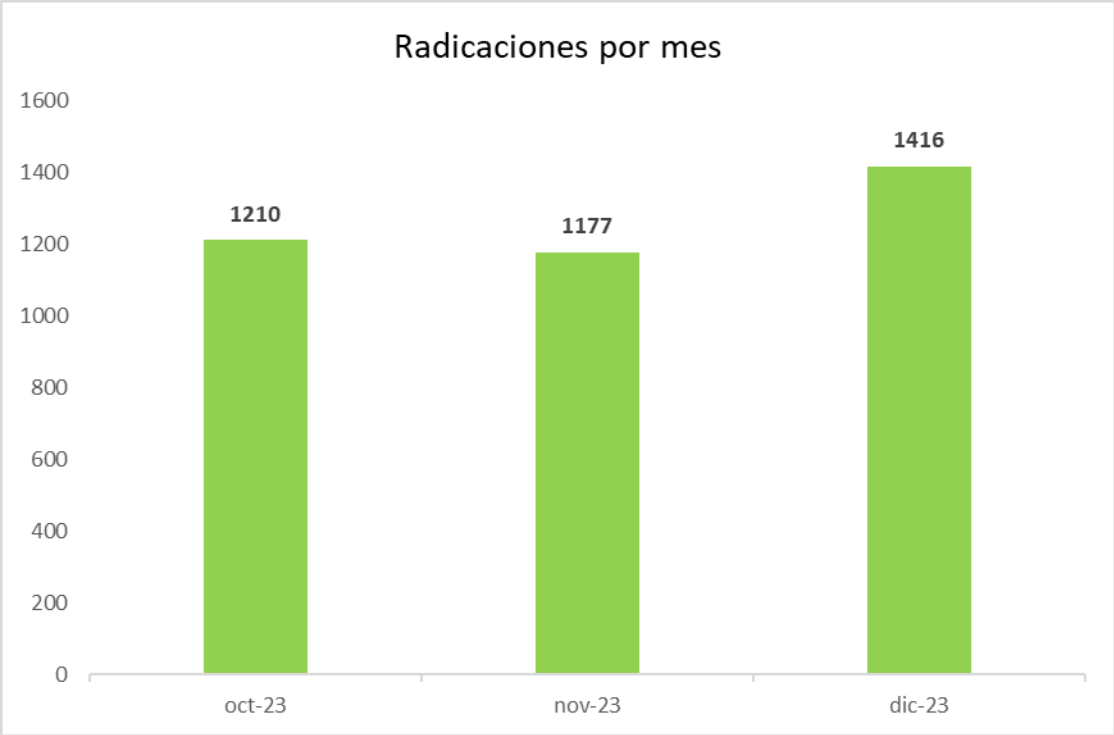
Radicaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023

Durante el cuarto trimestre de 2023 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 2283 PQRSD, equivalente al 60% de las radicaciones recibidas.



Radicaciones recibidas por mes

Durante el cuarto trimestre de 2023 el Servicio Geológico Colombiano recibió 1210 solicitudes radicadas en octubre, 1177 en noviembre y 1416 en diciembre.



Radicaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023

Aspectos a tener en cuenta:

De las 3803 radicaciones recibidas en el trimestre, 2951 (77,59%) han sido respondidas y 852 (22,41%) se encuentran en trámite.

En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar las radicaciones en el SGC es de 8 días hábiles.

Durante el periodo en examen se efectuaron 6 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.

Radicaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023

Recomendaciones con respecto a las solicitudes mas frecuentes:

1. Seguir fortaleciendo con la ciudadanía los canales oficiales de información que el Servicio Geológico Colombiano tiene a disposición.
2. Seguir fortaleciendo la estrategia con la ciudadanía respecto de la misionalidad de la Entidad, en su gran mayoría frente a temas de Volcanes y Sismos, a fin de dar claridad respecto a que el SGC no tiene el desarrollo de actividades relacionadas con trámites de emergencias o evacuaciones.
3. Seguir fortaleciendo la estrategia con la ciudadanía frente a los canales que el SGC tiene a su disposición para la radicación de solicitudes.

Radicaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023

Recomendaciones generales:

1. Verificar permanentemente las alertas de vencimiento enviadas desde el correo relacionciudadana@sgc.gov.co.
2. Tener en cuenta los términos establecidos por la Ley para responder las PQRSD.
3. Examinar diariamente los radicados que ingresan a la bandeja del gestor documental de cada colaborador.
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 y Denuncias del SGC.
6. Anexar las respuestas en el Sistema Orfeo (pestaña documentos), con el fin de realizar el seguimiento y trazabilidad de las PQRSD y en general de todas las solicitudes.
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. "*

Radicaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2023

Recomendaciones generales:

8. Fortalecer el seguimiento de las radicaciones que se encuentran en trámite para gestionar su atención dentro de los términos legales.
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. Elaboración de informes semanales para el control del nivel de radicaciones, solicitudes atendidas, en trámite y tiempos de respuesta, que permitan mejorar los indicadores del proceso.
11. Proyectar la estrategia para el cambio del gestor documental.
12. Teniendo en cuenta el cambio del gestor documental de Orfeo a Naulitus a partir de enero de 2024, a finales del cuarto trimestre se adelantaron las pruebas en el sistema y las socializaciones a los colaboradores de generalidades y operatividad de la nueva herramienta.

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

Informe correspondiente año 2023
con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Enero de 2024

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

Radicaciones recibidas durante el año 2023

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de Solicitud	Tramitadas	En trámite	Total general
Correspondencia General	2967	836	3803
Denuncias	12	6	18
Derechos de Petición	5813	1874	7687
Felicitaciones	6	1	7
Quejas	5	2	7
Reclamos	5	0	5
Traslados de competencia	22	4	26
Tutelas	45	32	77
Total general	**8875**	**2755**	**11630**

Durante el año 2023, el SGC recibió un total de 11630 solicitudes, donde la gestión efectiva anual se encuentra en el 76,31%, mientras que el 23,69% se encuentra en trámite.

Radicaciones recibidas durante el año 2023

Distribución de radicaciones por Direcciones

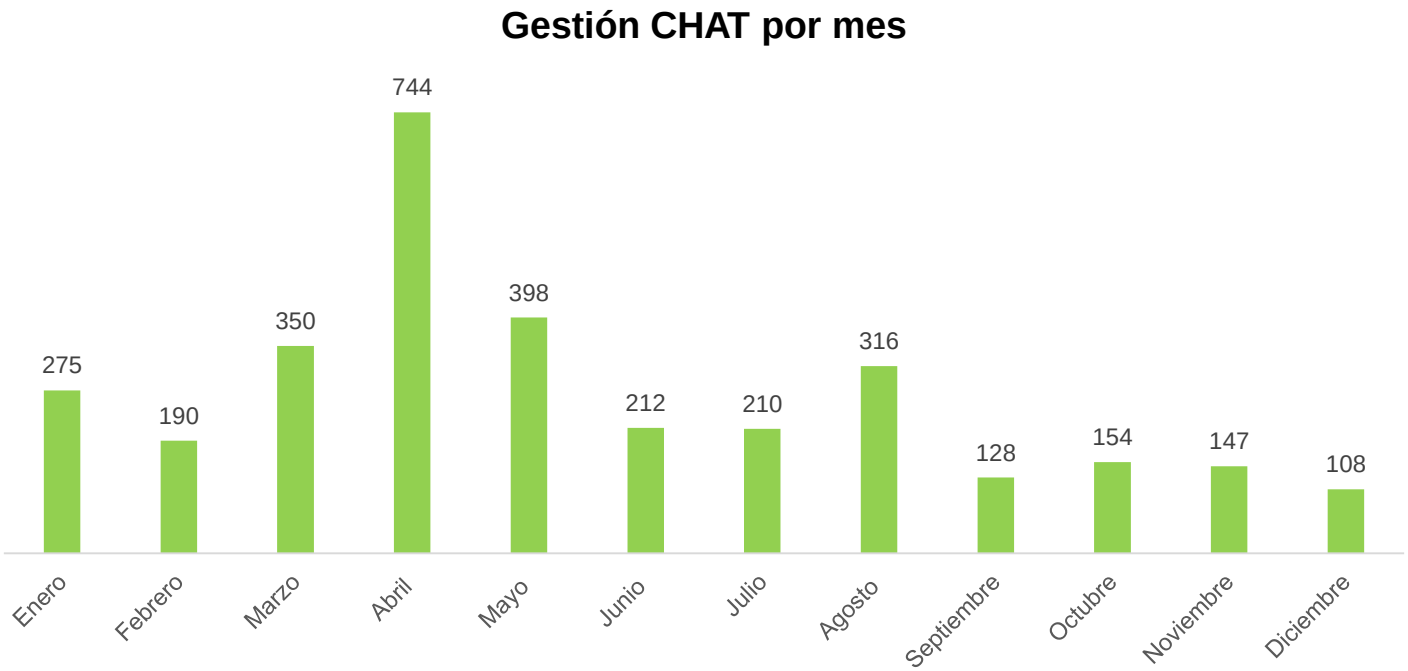
DIRECCIÓN	Tramitadas	En trámite	Total general
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	2047	982	3029
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	1539	131	1670
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	801	476	1277
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	1990	211	2201
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	182	15	197
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	210	43	253
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	75	9	84
DIRECCIÓN GENERAL	460	375	835
SECRETARÍA GENERAL	1571	513	2084
Total general	**8875**	**2755**	**11630**

Radicaciones recibidas durante el año 2023

Aspectos a resaltar:

- Del total de 11630 radicaciones recibidas en el sistema de gestión documental Orfeo durante el año 2023, se han respondido 8875 que corresponde al 76,31%, mientras que 2755 radicaciones que corresponden al 23,69% se encuentran en trámite.
- Del total de 11630 radicaciones recibidas en el sistema de gestión documental Orfeo durante el año 2023, 7724 radicaciones (66,41%) corresponden a solicitudes de PQRSD, mientras que 3906 radicaciones (33,59%) corresponden a otras radicaciones.
- En 2023 se efectuaron 26 traslados por competencia a otras entidades, conforme a lo establecido en el artículo 21 del CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015.
- La Entidad recibió 3 radicaciones anónimas, 3 solicitudes de información de Congresistas y 1 solicitud de sugerencias.
- El tiempo promedio de atención de las respuestas generadas por la entidad es de 14 días.
- La Entidad generó la atención de 3232 usuarios por medio del chat institucional.

Radicaciones recibidas durante el año 2023



Nota: El incremento en la gestión del CHAT para el mes de abril de 2023, corresponde a la Alerta naranja decretada para el Volcán Nevado del Ruiz. Para el sismo presentado el 17 de agosto de 2023 se recibieron 148 solicitudes vía CHAT.

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 a 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

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.

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO