Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Informe correspondiente al primer trimestre de 2023 (enero, febrero y marzo)
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

abril de 2023

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

El futuro es de todos | Minenergía

Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRSD)

El presente informe pone en conocimiento de la ciudadanía el seguimiento realizado a las PQRSD que fueron radicadas durante el primer trimestre del año 2023, mediante los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin por el 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 PQRSD, centralizando dentro del mismo grupo tanto la recepción como el seguimiento a las radicaciones, buscando satisfacer las necesidades del ciudadano.

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:

Canal 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. 3 W 60 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

- 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.

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

1. Según el tipo de petición

Tipo de petición	En trámite	Tramitadas	Total general
Autorizaciones para empleo de material radiactivo	1	0	1
Denuncias /Solicitudes	1	1	2
Derechos de Petición	245	784	1029
Ente de control	0	1	1
Licencias de Importación Material Radioactivo	0	1	1
Recurso de Reposición	0	1	1
Solicitudes	0	1	1
Traslado por competencia	1	1	2
Tutela	0	1	1
Total general	**248**	**791**	**1039**

En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, los PQRSD recibidos y tramitados en el SGC registraron un crecimiento del 77,61%.

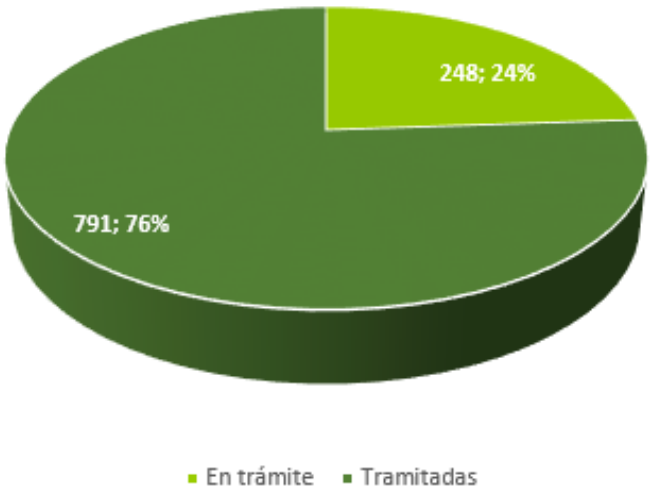
PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

2. Distribución de PQRSD por Grupos de Trabajo

Grupos de trabajo SGC	En trámite	Tramitadas	Total general
Dirección de Asuntos Nucleares	92	139	231
Dirección de Geoamenazas	7	87	94
Dirección de Geociencias Básicas	13	59	72
Dirección de Gestión de Información	9	154	163
Dirección de Hidrocarburos	0	1	1
Dirección de Laboratorios	9	7	16
Dirección de Recursos Minerales	0	5	5
Dirección General	6	36	42
Secretaría general	78	119	197
Oficina Asesora Jurídica	33	61	94
Oficina de Control Interno	1	2	3
Grupo de trabajo Participación Ciudadana Y Comunicaciones	0	121	121
Total general	**248**	**791**	**1039**

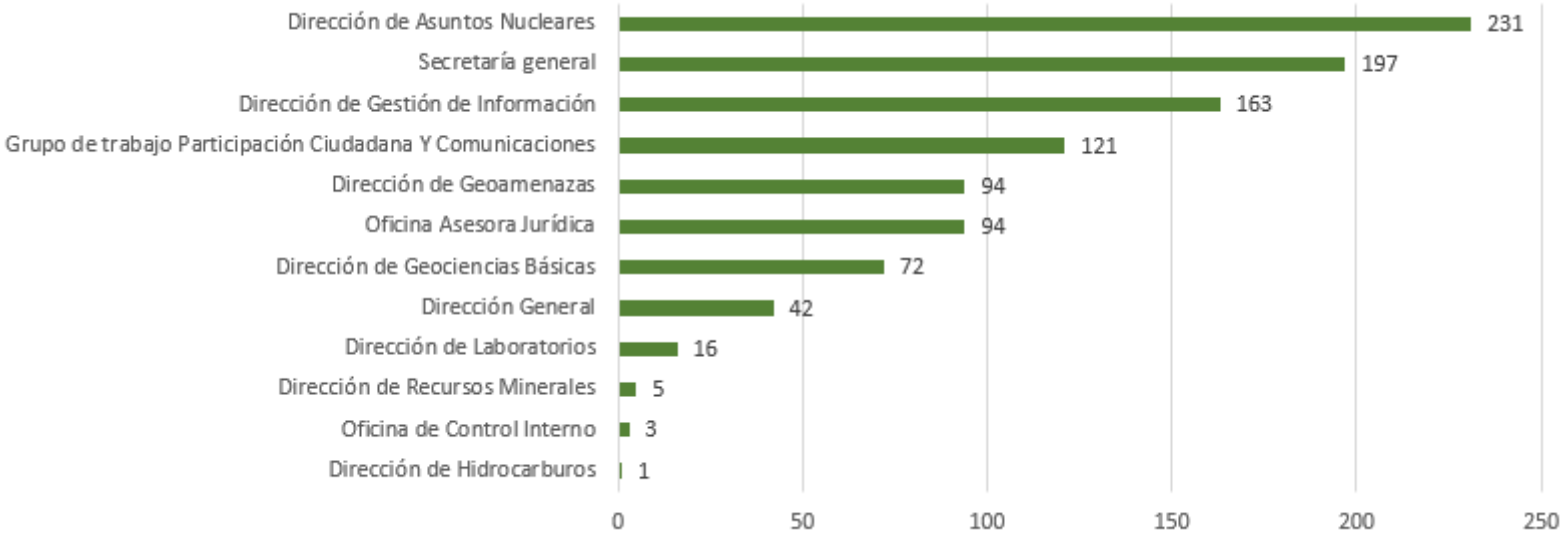
PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

Durante el primer trimestre de 2023 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 791 PQRSD, equivalente al 76% de las PQRSD recibidas. Están en trámite 248 PQRSD, correspondientes al 24%.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

El 22,23% de las PQRSD recibidas se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares; el 18,96% se asignó a la Secretaria General; el 15,69% corresponde a la Dirección de Gestión de Información; el 11,65%; al Grupo de trabajo Participación Ciudadana, el 9,05% se remitió a la Dirección de Geoamenazas; el 9,05% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 6,93% fue asignado a la Dirección de Geociencias Básicas, el 4,04% a la Dirección General; el 1,54% en la Dirección de Laboratorios, el 0,48 en Dirección de Recursos Minerales, el 0,29% en la Oficina de Control Interno y el 0,10 % en la Dirección de Hidrocarburos .



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

3. Distribución de PQRSD por áreas de trabajo

Áreas de trabajo	En trámite	Tramitadas	Total general
Contabilidad	51	8	59
Contratos y Convenios	6	9	15
Control Interno Disciplinario	0	4	4
Dirección de Asuntos Nucleares	12	37	49
Dirección de Geoamenazas	6	73	79
Dirección de Geociencias Básicas	9	26	35
Dirección de Gestión de Información	9	154	163
Dirección de Hidrocarburos	0	1	1
Dirección de Laboratorios	9	7	16
Dirección de Recursos Minerales	0	5	5
Dirección General	6	36	42
Grupo de Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas	0	6	6
Grupo De Trabajo Cartografía E Investigación Geológica Y Geomorfológic	1	1	2
Grupo Servicios Administrativos	0	1	1
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronologicas	1	0	1
Licenciamiento y Control	79	96	175
Museo	3	32	35
Oficina Asesora Jurídica	33	61	94
Oficina de Control Interno	1	1	2
OVS Manizales	0	11	11
OVS Pasto	1	2	3
OVS Popayán	0	1	1
Presupuesto	1	0	1
Relacionamiento con la Ciudadanía	0	1	1
Secretaría General	6	16	22
Servicios Administrativos	5	18	23
Socioambiental	1	0	1
Talento Humano	8	35	43
Tesorería	0	2	2
Unidad de Recursos Financieros	0	26	26
Grupo de trabajo Participación Ciudadana Y Comunicaciones	0	121	121
Total general	**248**	**791**	**1039**

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

4. Aspectos a tener en cuenta

- De las 1039 PQRSD recibidos, **791 (76%) han sido respondidos y 248 (24%)** se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRSD en el SGC es de 8 días.
- Durante el periodo en examen se efectuaron 2 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 PQRSD al área competente a más tardar el día siguiente de su radicación en el SGC.
- En la cuenta del SGC en YouTube se encuentra publicado un vídeo que explica la gestión de las PQRSD por parte de la Entidad, el cual se puede consultar en el enlace https://www.youtube.com/watch?v=avmHNfrLM30

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

5. Indicadores

Seguimiento PQRSD

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

No. PQRSD	Oct-Dic 2021	Ene-Mar 2022	Abr-Jun 2022	Jul-Sep 2022	Oct-Dic 2022	Ene-Mar 2023
Y1: Número de derechos de Petición recibidos en el periodo	443	553	392	414	404	1037
Y2: Número de quejas recibidas en el periodo.	1	1	1	1	1	0
Y3: Número de reclamos recibidos en el periodo.	3	4	3	13	8	0
Y4: Número de sugerencias recibidos en el periodo.	0	0	0	0	0	0
Y5: Número de denuncias recibidas en el periodo.	3	9	6	3	5	2
Y6: Número de felicitaciones	13	17	13	0	0	0
X1: Número de PQRSD recibidos en el periodo	463	585	417	432	418	1039
X2: Número de PQRSD en el periodo Anterior	400	453	490	506	463	418
Resultado	**16%**	**29%**	**-15%**	**-15%**	**-10%**	**149%**

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

5. Indicadores

Cumplimiento PQRSD

Mide el cumplimiento en la emisión de respuesta a las PQRSD.

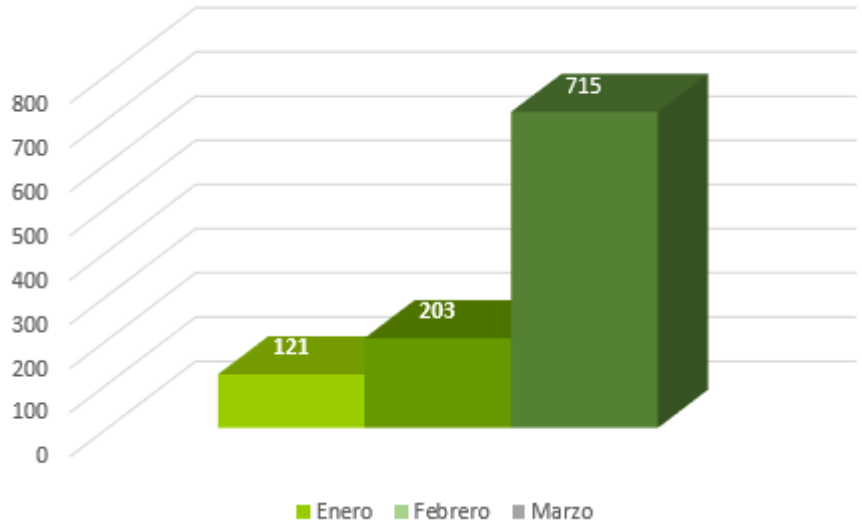
No. PQRSD	Ene-Mar 2022	Abr-Jun 2022	Jul-Sep 2022	Oct-Dic 2022	Ene-Mar 2023
x1: Número de PQRSD atendidas en el periodo	553	382	403	400	791
y1: Número de PQRSD recibidas en el peridos	585	417	432	418	1039
Resultado	**95%**	**92%**	**93%**	**96%**	**76%**

Es importante precisar, que dados los planes de mejora implementados en el SGC y el impacto causado para este periodo, disminuye el indicador, lo que nos lleva a fortalecer el seguimiento de las PQRSD.

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

6. PQRSD por mes

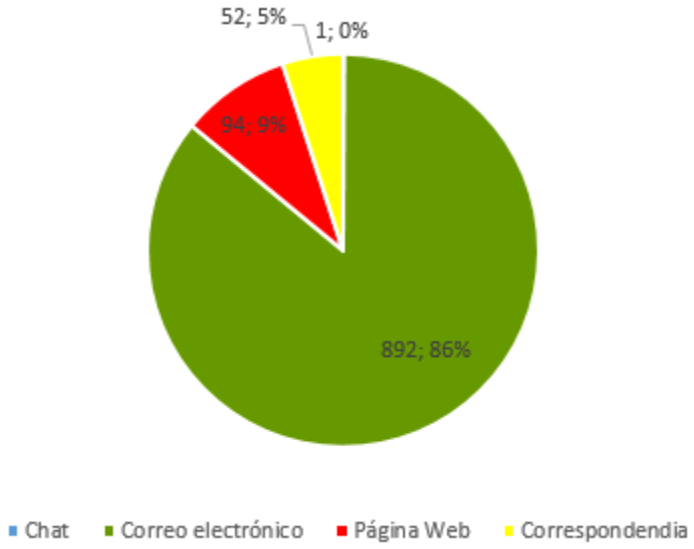
En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en el mes de enero se radicaron 121 PQRSD en el Servicio Geológico Colombiano, en febrero 203 y en marzo fueron 715, este considerable aumento es representado por la centralización de la recepción de las PQRSD de toda la Entidad en el grupo de trabajo Relacionamiento y atención a la ciudadanía.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

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 (86%); por correspondencia (mediante de mensajería o entregada personalmente en las instalaciones de la entidad) se recibe el 5%, el 9% de las PQRSD llegó a través del módulo puesto a disposición a través de la página web y el 0,1% por medio del Chat.



PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

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 información **sobre el estado del Volcán nevado del Ruíz**. Es importante señalar que los datos se actualizan permanentemente en la página web institucional.

- Durante este trimestre también se recibieron numerosas solicitudes de información referente al sismo registrado el 10 de marzo de 2023.

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

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

1. Reforzar la información a la ciudadanía con respecto a que no deben dar crédito a las noticias alarmantes relacionadas con amenazas de origen geológico y deben buscar la información a través de los canales que el Servicio Geológico Colombiano tiene a disposición de la ciudadanía.

2. Informar a los ciudadanos frente a la misionalidad de la Entidad, específicamente que la misma no tiene a cargo el actividades relacionadas con trámites de emergencias o evacuaciones.

PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2023

Recomendaciones generales

1. Verificar permanentemente las alarmas 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 al Sistema Orfeo.
4. Difundir el 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 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.* "

Recomendaciones presentadas por la ciudadanía

1. La ciudadanía solicita el desarrollo de una aplicación para móviles que permita hacer seguimiento de actividades sísmicas.

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