



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

Informe correspondiente al primer trimestre de 2024
(enero, febrero y marzo)
respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y
denuncias recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.



Mayo de 2024

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 primer trimestre del año 2024 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 del trimestre objeto de análisis.

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

Por otro lado, es importante indicar que el Servicio Geológico Colombiano implementó el Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo (SGDEA) denominado Nautilus, a partir del 1 de enero de 2024, el cual, permite gestionar el seguimiento de las PQRSD de una manera más eficiente para generar los alertamientos de manera preventiva antes del vencimiento de la solicitud.

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.

Radicaciones de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024

Radicados según el tipo de solicitud:

Tipo de Solicitud	Tramitadas	En trámite	Total general	%
Congreso	13	0	13	0,75%
Consulta	81	1	82	4,72%
Derecho de Petición - Contraloría	12	0	12	0,69%
Derecho de petición - Procuraduría	5	0	5	0,29%
Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación	395	7	402	23,16%
Derecho de Petición de Interés General	337	17	354	20,39%
Derecho de Petición de Interés Particular	286	12	298	17,17%
Petición	2	0	2	0,12%
Queja	5	0	5	0,29%
Reclamo	1	0	1	0,06%
Solicitud de Acceso a la Información	13	1	14	0,81%
Solicitud de Copia	544	4	548	31,57%
Total general	1694	42	1736	100,00%

Las radicaciones de PQRSD más significativas durante el primer trimestre de 2024 fueron: solicitud de copia con 31,57%, Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación con 23,16%, Derecho de Petición de Interés General con 20,39% y Derecho de Petición de Interés Particular con 17,17%

Radicaciones de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024

Distribución de radicaciones por Direcciones

Dirección	Tramitadas	En trámite	Total general	%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	52	15	67	3,86%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	112	0	112	6,45%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	131	2	133	7,66%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	160	0	160	9,22%
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	0	1	0,06%
DIRECCION DE LABORATORIOS	18	0	18	1,04%
DIRECCION DE RECURSOS MINERALES	10	1	11	0,63%
DIRECCIÓN GENERAL	70	6	76	4,38%
SECRETARIA GENERAL	1140	18	1158	66,71%
Total general	1694	42	1736	100,00%

La Secretaría General fue la dirección que más radicaciones de PQRSD recibió con un 66,71% seguido de la Dirección de gestión de información con 9,22%, la Dirección de Geociencias Básicas con 7,66% y la Dirección de Geoamenazas con 6,45%

Radicaciones de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024

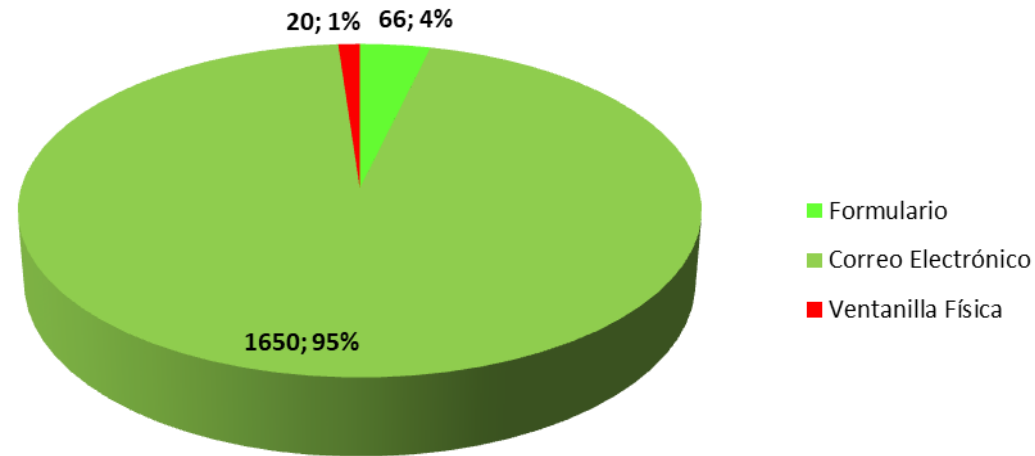
Distribución de radicaciones por Grupos de trabajo

Grupo de trabajo	Tramitadas	En trámite	Total general	%
DIRECCION DE ASUNTOS NUCLEARES	31	11	42	2,42%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	110	0	110	6,34%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	36	2	38	2,19%
DIRECCION DE GESTION DE INFORMACION	158	0	158	9,10%
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	1	0	1	0,06%
DIRECCION DE LABORATORIOS	18	0	18	1,04%
DIRECCION DE RECURSOS MINERALES	10	1	11	0,63%
DIRECCIÓN GENERAL	2	0	2	0,12%
GRUPO DE TRABAJO COMUNICACIONES	1	1	2	0,12%
GRUPO DE TRABAJO CONTABILIDAD	1	4	5	0,29%
GRUPO DE TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	889	3	892	51,38%
GRUPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	4	0,23%
GRUPO DE TRABAJO EVALUACION MONITOREO Y DIAGNOSTICO DE DINAMICAS GEOLOGICAS	2	0	2	0,12%
GRUPO DE TRABAJO LICENCIAMIENTO Y CONTROL	21	5	26	1,50%
GRUPO DE TRABAJO MUSEO GEOLOGICO E INVESTIGACION ASOCIADAS	95	0	95	5,47%
GRUPO DE TRABAJO PLANEACIÓN	7	0	7	0,40%
GRUPO DE TRABAJO PLATAFORMA Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	1	0	1	0,06%
GRUPO DE TRABAJO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANA	108	4	112	6,45%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	7	0	7	0,40%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS Y DIVULGACION DE INFORMACION GEOC	2	0	2	0,12%
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	58	4	62	3,57%
GRUPO DE TRABAJO TESORERIA	50	0	50	2,88%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	63	5	68	3,92%
SECRETARIA GENERAL	19	0	19	1,09%
UNIDAD RECURSOS FINANCIEROS	0	2	2	0,12%
Total general	1694	42	1736	100,00%

El grupo de trabajo Contratos y Convenio fue el área que más radicaciones de PQRSD recibió con un 51,38%.

Radicaciones de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024

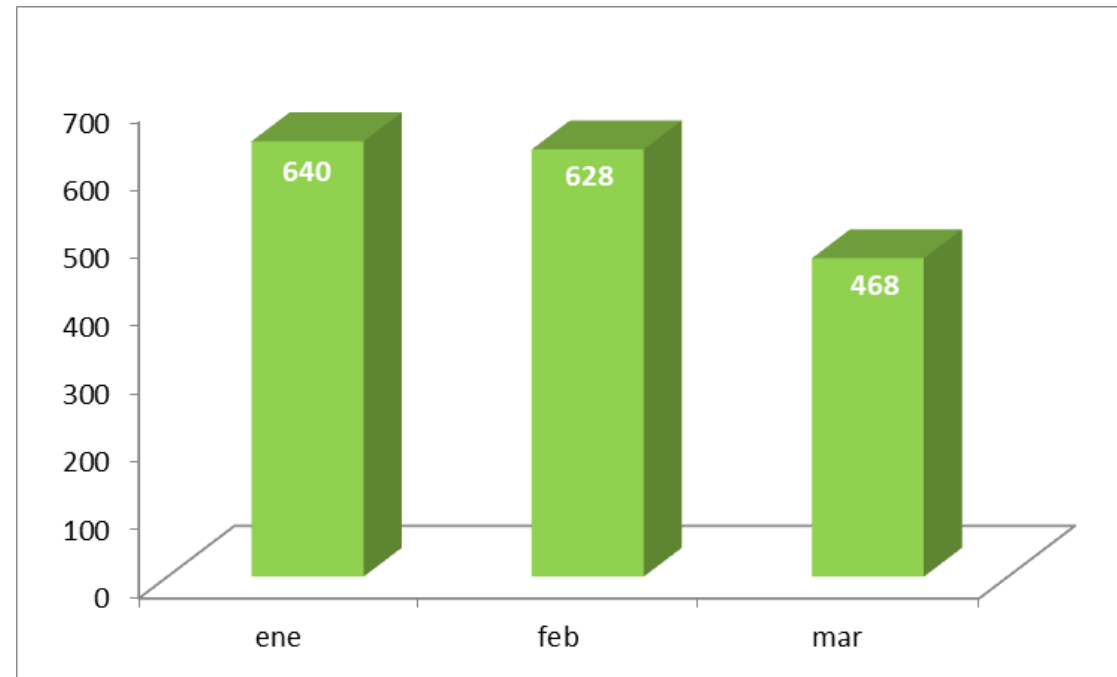
Canal de recepción de las radiaciones



El 95% de las solicitudes que corresponde a 1650 radicados fueron recibidas por el correo electrónico de la Entidad, mientras que el 4% fue recepcionado por medio físico y el 1% por el formulario dispuesto en el portal web del SGC.

Radicaciones de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024

Radicaciones recibidas por mes



Durante el primer trimestre de 2024 el Servicio Geológico Colombiano recibió un total de 1736 raditaciones de PQRSD, de las cuales el 36,87% se recibió en enero, el 36,18% en febrero y el 26,96% en marzo.

Radicaciones de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024

Aspectos a tener en cuenta:

De las 1736 raditaciones de PQRSD recibidas en el trimestre, 1694 (97,58%) han sido respondidas y 42 (2,42%) se encuentran en trámite.

En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar las raditaciones en el SGC es de 12 días hábiles.

El Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía reasigna las raditaciones al área competente el mismo día de su recepción hasta las 5 pm, por su parte, las raditaciones recibidas posterior a este horario son reasignadas a primera hora del día hábil siguiente a su recepción en el SGC.

Radicaciones de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024

Recomendaciones con respecto a las solicitudes mas frecuentes:

1. Seguir fortaleciendo con la ciudadanía el no dar crédito a las noticias alarmantes relacionadas con sismos en aplicaciones y optar por buscar la información a través de los canales que el Servicio Geológico Colombiano tiene a disposición.
2. Seguir fortaleciendo la estrategia con la ciudadanía respecto de la misionalidad de la Entidad, específicamente frente a temas de Volcanes y Sismos, a fin de dar claridad frente a que el SGC no tiene el desarrollo de actividades relacionadas con trámites de emergencias o evacuaciones.
3. Continuar con la difusión de la ventanilla única de trámites y servicios así como los canales de atención a PQRSD, a fin que la ciudadanía identifique el canal adecuado por el cual gestionar su solicitud.

Radicaciones de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024

Recomendaciones generales:

1. Verificar permanentemente las alertas de próximos a vencer y vencimientos 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 SGDEA Nautilus 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 SGDEA Nautilus, 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 de PQRSD recibidas durante el primer trimestre de 2024

Recomendaciones generales:

8. Fortalecer el seguimiento de las raditaciones 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 SGDEA Nautilus.
10. Elaboración de informes semanales para el control del nivel de raditaciones, solicitudes atendidas, en trámite y tiempos de respuesta, que permitan mejorar los indicadores del proceso.
11. Monitorear el curso de implementación del SGDEA Nautilus en 2024.

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.

