

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO





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

Informe correspondiente al primer trimestre de 2025
(enero, febrero y marzo) con respecto a las peticiones, quejas, reclamos
sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico
Colombiano.

Abril 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 primer 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.

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 - 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

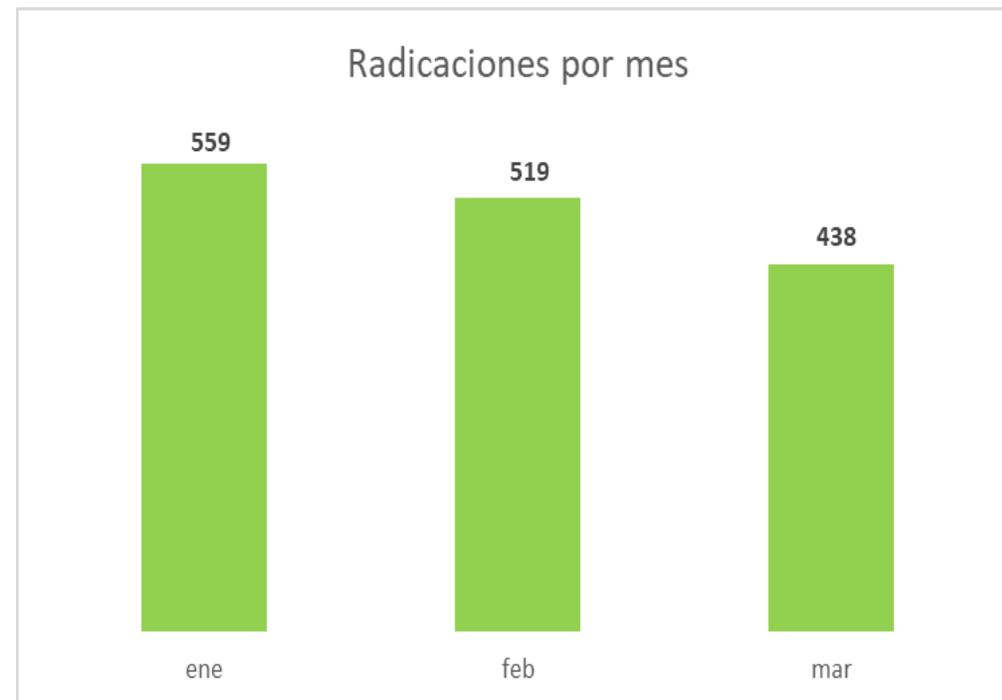
- Ubicados en todas las sedes del Servicio Geológico Colombiano, para lo cual se puede utilizar el formato F-COM-PQR-001 Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

Radicaciones PQRSDf primer trimestre 2025

Radicados

1516

Durante el primer trimestre de 2025, la Entidad ha recibido un total de 1516 radicaciones de PQRSDf, de las cuales 559 que corresponde al 36.87% fueron radicadas en enero, 519 que corresponde al 34.23% en febrero y 438 que corresponde al 28.89% en el mes de marzo.



Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2025

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Tramitadas	En trámite	Total	%
Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación	674	528	1202	79,29%
Derecho de Petición de Interés Particular	180	39	219	14,45%
Consulta	33	6	39	2,57%
Derecho de Petición de Interés General	23	6	29	1,91%
Queja	7	2	9	0,59%
Derecho de petición - Procuraduria	3	2	5	0,33%
Congreso	4	0	4	0,26%
Reclamo	2	2	4	0,26%
Denuncia	3	0	3	0,20%
Derecho de Petición - Contraloria		1	1	0,07%
Derecho de Petición - Otros Entes de control		1	1	0,07%
Total general	929	587	1516	100,00%

Las radicaciones de PQRSDF más significativas durante el primer trimestre de 2025 fueron: Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación, con 1202, que corresponde al 79,29% de las radicaciones del trimestre, Derecho de Petición de Interés Particular, con 219 radicaciones, que representa el 14,45% y Consultas, con 39 radicaciones, que corresponde al 2,57%.

Radicaciones PQRSDf primer trimestre 2025

Distribución de radicaciónes por grupos de trabajo

Tipo de solicitud	Tramitadas	En trámite	Total	%
GRUPO DE TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	319	478	797	52,57%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	105	33	138	9,10%
GRUPO DE TRABAJO MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIÓN ASOCIADAS	121	14	135	8,91%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	86	14	100	6,60%
UNIDAD RECURSOS FINANCIEROS	86	3	89	5,87%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	34	14	48	3,17%
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	43	2	45	2,97%
GRUPO DE TRABAJO LICENCIAMIENTO Y CONTROL	33	8	41	2,70%
GRUPO DE TRABAJO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	25	0	25	1,65%
GRUPO DE TRABAJO REACTOR NUCLEAR	11	10	21	1,39%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	10	4	14	0,92%
DIRECCION DE ASUNTOS NUCLEARES	12	2	14	0,92%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	11	1	12	0,79%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDf recibió con 797 radicaciónes, que corresponde al 52,57% del trimestre; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió 138 radicaciónes, que corresponde al 9,10%; el Grupo de Trabajo Museo Geológico e Investigaciones Asociadas, con 135 radicaciónes, que corresponde al 8,91% y la Dirección de Gestión De Información con 100 radicaciónes que corresponde al 6,60%.

Radikaciones PQRSDf primer trimestre 2025

Distribución de radikaciones por grupos de trabajo

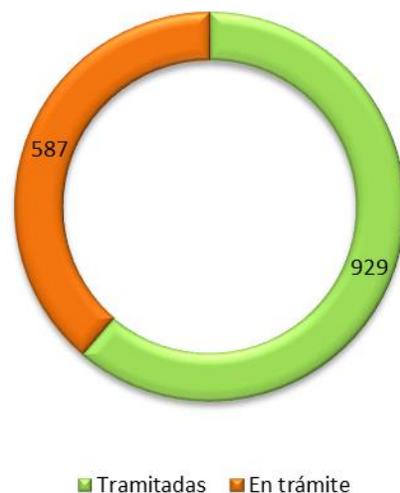
Tipo de solicitud	Tramitadas	En trámite	Total	%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	5	2	7	0,46%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN RADIOACTIVA	6	1	7	0,46%
GRUPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0	5	0,33%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	0	4	0,26%
GRUPO DE TRABAJO COMUNICACIONES	3	0	3	0,20%
GRUPO DE TRABAJO TESORERÍA	3	0	3	0,20%
SECRETARIA GENERAL	2	0	2	0,13%
DIRECCIÓN GENERAL	2	0	2	0,13%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN Y APLICACIONES NUCLEARES GEOC	1	1	2	0,13%
GRUPO DE TRABAJO PLANEACIÓN	1	0	1	0,07%
* INSTANCIA COMITÉ DE CONVIVENCIA	1	0	1	0,07%
Total general	929	587	1516	100,00%

*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.



Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2025

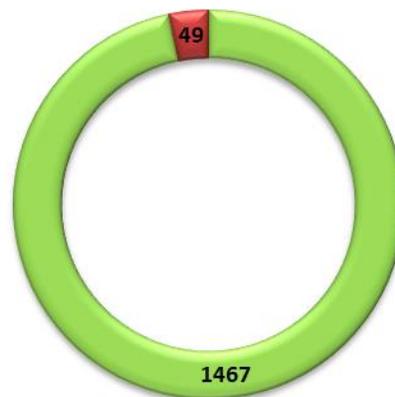
Gestión de Atención PQRSDF



929 radicaciones que corresponde al 61,28% de las PQRSDF del trimestre fueron atendidas oportunamente; mientras que 587 radicaciones que corresponde a 38,72% de las PQRSDF del trimestre, al corte del periodo continuaban en trámite.

Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2025

Canal de recepción de las raditaciones



■ PQRSDV3 - Registro PQRSD ■ Radicación PQRSD Ventanilla

El 96,77% de las PQRSDF, que corresponde a 1467 raditaciones, fueron presentadas por los canales digitales de la Entidad, mientras que el 3,23%, que corresponde a 49 raditaciones, fueron presentadas por medio físico.

Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2025

Aspectos a tener en cuenta:

De las 1516 radicaciones recibidas en el trimestre, 929 (61,28%) fueron respondidas y 587 (38,72%) se encontraban en trámite al corte del 31 de marzo 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 **12** días hábiles.

Durante el periodo de valoración se efectuaron **20** 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 **9** radicaciones de PQRSDF.

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, sismos, riesgo volcánico y solicitud de registro, información y visitas en el Museo Geológico.

Radicaciones PQRSDF primer 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 primer trimestre 2025

Recomendaciones generales:

1. Verificar permanentemente las alertas de vencimiento generas 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 primer trimestre 2025

Recomendaciones generales:

7. Continuar con el seguimiento de las raditaciones 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 raditaciones 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.

Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2025

Recomendaciones de los usuarios:

- “En el portal web no es fácil llegar al formulario de PQRSD. Pudieran tener un botón en la página de inicio similar al botón de Atención virtual”.
- “Nos atendieron de manera muy clara y amable en el OVM”.
- “El correo de respuesta contenía caracteres ilegibles”.
- “Servicio eficiente”.
- “No, todo estuvo genial”.
- “Muchas gracias por atender dentro de los tiempos establecidos por Ley a esta solicitud”.
- “Excelente atención y tiempos de respuesta”.
- “Cuando contesten y afirmen enviar anexos por favor anexen los anexos”.
- “Agradecer a los Ingenieros que atendieron la visita d los estudiantes de la UPN el jueves 20 de febrero”.
- “Llevo mucho tiempo solicitando unos certificados y no me han brindado respuesta”.
- “Agradezco mucho su colaboración”.

Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2025

Recomendaciones de los usuarios:

- “El servicio requerido se refería a la transmisión de un mapa (Julivert, M., 1963; Mapa Geológico del Extremo Sur de la Sabana de Bogotá; Boletín Geológico UIS). Dicho documento me llegó en cuestión de pocos días, y es una ayuda esencial para terminar la compilación geológica-estructural de esta parte de la Sabana. Querría expresar mi gratitud por este servicio excepcional”.
- “El sistema de las PQR como forma de comunicarse no funciona, no es fácil recibir una respuesta y seguir con la comunicación. Incluso pensamos que el espacio estaba cerrado porque solo recibíamos números de radicados y ninguna respuesta. Visitamos el lugar y amamos el museo y el personal nos brindó una excelente atención, dialogamos sobre las actividades a realizar. El museo es una gran herramienta pedagógica, la forma de reserva no tanto, no es intuitiva y no es fácil hacerle seguimiento”.
- “La atención fue rápida”.

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

