

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO





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

Informe correspondiente al primer trimestre de 2026
(enero, febrero y marzo) con respecto a las peticiones, quejas, reclamos
sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico
Colombiano.

Abril de 2026



Derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF

El presente informe presenta el seguimiento a las solicitudes radicadas durante el primer trimestre del año 2026 a través de los diferentes canales de atención 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.

La información para la elaboración del presente documento fue tomada del módulo de reportes del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) Argo.

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 97 A 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. 9 Este - 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 - 2200200 - 2200000
 - Línea anticorrupción y de atención al ciudadano y denuncias: 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/atencion-virtual.aspx>

➤ Redes sociales

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

➤ Buzones de sugerencias

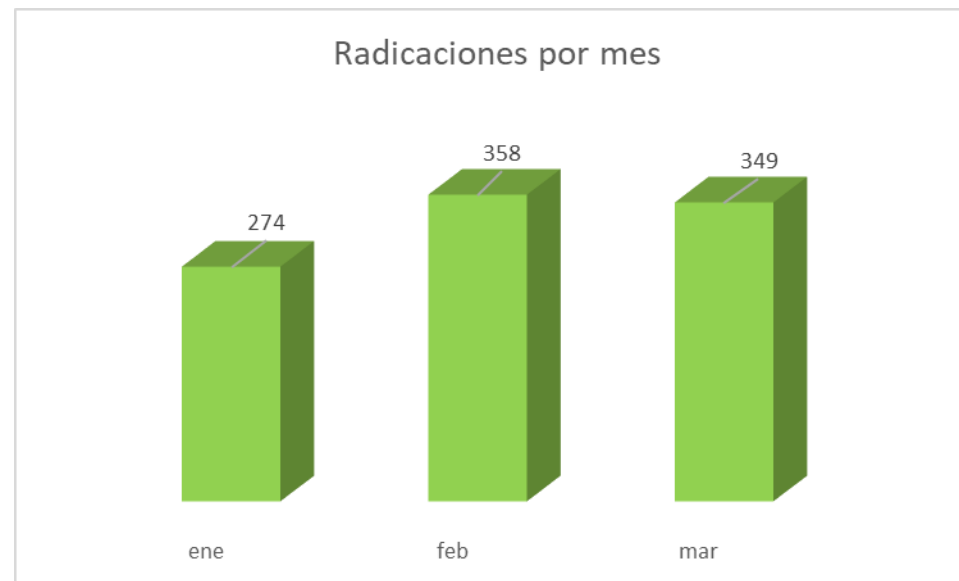
- Ubicados en todas las sedes del Servicio Geológico Colombiano, para lo cual se puede utilizar el formato F-COM-PQR-001 Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

Radicaciones PQRSDf primer trimestre 2026

Radicados

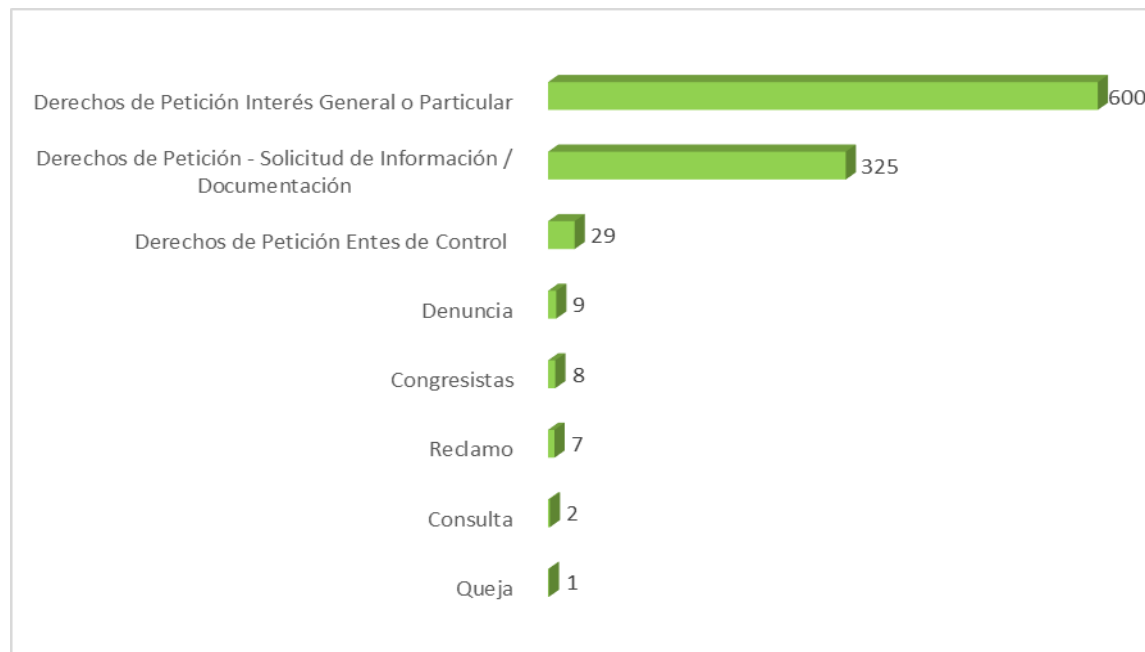
981

Durante el primer trimestre de 2026, la Entidad recibió un total de **981** radicaciones de PQRSDf; de las cuales **274**, que corresponde al **27,93%**, fueron radicadas en enero, **358** correspondiente al **36,49%** en febrero y **349** que corresponde al **35,58%** en el mes de marzo.



Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2026

Radicados según el tipo de solicitud



Por tipo de solicitud, los Derechos de Petición en Interés General o Particular fueron los más recibidos durante el trimestre con **600** radicados que corresponde al **61,16%**, le siguen los Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación con **325** radicados, que corresponde al **33,13%**, y los Derechos de Petición Entes de Control, con 29 radicados, que corresponde al **2,96%**.

Radicaciones PQRSDf primer trimestre 2026

Distribución de radicaciones por dependencia

Dependencia	Tramitadas	En trámite	Total	%
GT TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	183	27	210	21,41%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	90	31	121	12,33%
GT TALENTO HUMANO	68	20	88	8,97%
GT SERVICIOS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA Y MUSEAL	73	9	82	8,36%
GT MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIONES ASOCIADAS	56	25	81	8,26%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	61	14	75	7,65%
GT TESORERIA	58	3	61	6,22%
GT LICENCIAMIENTO Y CONTROL	22	18	40	4,08%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES RADIATIVAS	15	7	22	2,24%
GT REACTOR NUCLEAR	17	4	21	2,14%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	15	5	20	2,04%
GT SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	17	2	19	1,94%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDf recibió, con **210** radicaciones, que corresponde al **21,41%** del trimestre; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió **121** radicaciones, que corresponde al **12,33%**, el Grupo de Trabajo Talento Humano con 88 radicaciones, que corresponde al **8,97%**, y el Grupo de Trabajo Servicios y Divulgación de Información Geocientífica y Museal, con **82** radicaciones, que corresponde al **8,36%**.

Radificaciones PQRSDF primer trimestre 2026

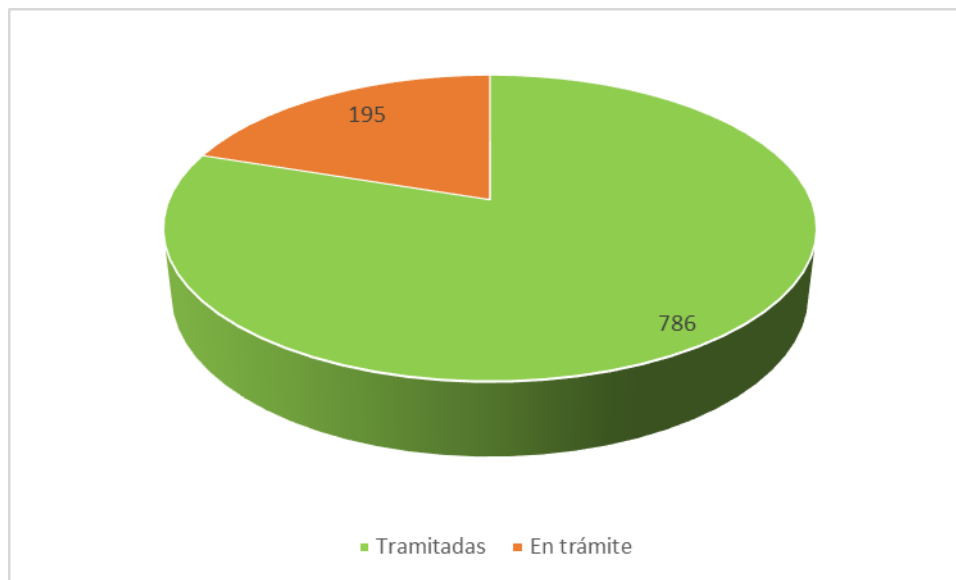
Distribución de radificaciones por dependencia

Dependencia	Tramitadas	En trámite	Total	%
GT AGUAS SUBTERRÁNEAS	12	5	17	1,73%
OFICINA CONTROL INTERNO	14	0	14	1,43%
SECRETARIA GENERAL	13	1	14	1,43%
GT BUCARAMANGA	13	0	13	1,33%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	4	8	12	1,22%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	12	0	12	1,22%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	7	2	9	0,92%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	4	5	9	0,92%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES NUCLEARES Y GEOCRONOLÓGICAS	8	0	8	0,82%
GT TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	1	7	0,71%
DIRECCIÓN HIDROCARBUROS	3	2	5	0,51%
GT PLANEACIÓN	4	0	4	0,41%
GT CARTOGRAFÍA	2	2	4	0,41%
GT SISTEMAS DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA	1	2	3	0,31%
GT INVESTIGACIÓN GEOTERMICA	1	1	2	0,20%
UNIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	2	0	2	0,20%
GT CONTABILIDAD	1	1	2	0,20%
GT COMUNICACIONES	2	0	2	0,20%
GT TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	1	0	1	0,10%
GT RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	1	0	1	0,10%
Total general	786	195	981	100,00%



Radicaciones PQRSDf primer trimestre 2026

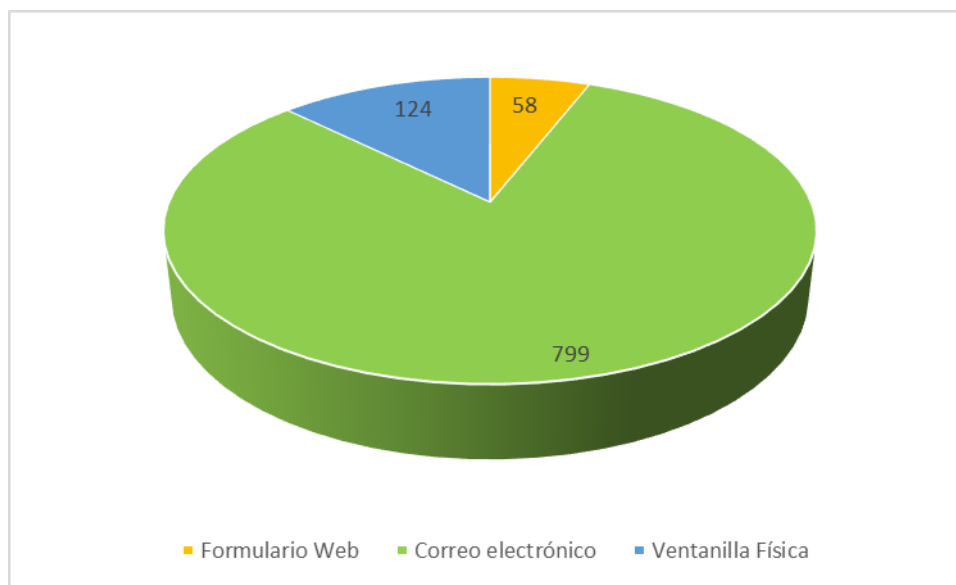
Gestión de Atención PQRSDf



786 radicaciones, equivalentes al **80,12%** de las PQRSDf del trimestre fueron atendidas; mientras que **147** radicaciones, que corresponde a **19,88%** de las PQRSDf del trimestre, al corte del periodo continuaban en trámite.

Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2026

Canal de recepción de las radicaciónes



El **81,45%** de las PQRSDF, que corresponde a **799** radicaciónes, fueron recibidas por correo electrónico, mientras que el **12,64%**, que corresponde a **124** radicaciónes, fueron presentadas por la ventanilla física y el **5,91%**, que corresponde a **58** radicaciónes, fueron recibidas por medio del formulario web.

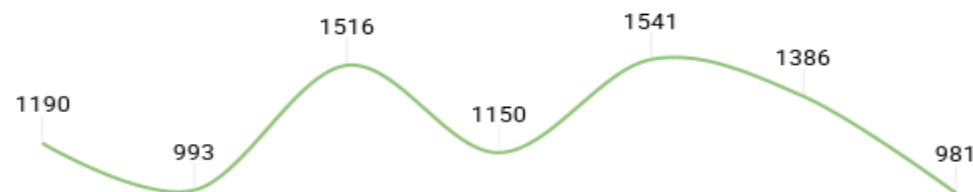
Radicaciones PQRSDf primer trimestre 2026

Indicadores

Seguimiento PQRSDf:

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

Tendencia de raditaciones PQRSDf por trimestre



Abr-Jun 2024 Jul-Sep 2024 Ene-Mar 2025 Abr-Jun 2025 Jul-Sep 2025 Oct-Dic 2025 Ene-Mar 2026

Número de PQRSDf	Abr-Jun 2024	Jul-Sep 2024	Ene-Mar 2025	Abr-Jun 2025	Jul-Sep 2025	Oct-Dic 2025	Ene-Mar 2026
X1: Número de PQRSDf recibidas en el periodo	1190	993	1516	1150	1541	1386	981
X2: Número de PQRSDf recibidas en el periodo anterior	1736	1190	993	1516	1150	1541	1386
Resultado	-31,5%	-16,6%	52,7%	-24,1%	34,0%	-10,1%	-29,2%

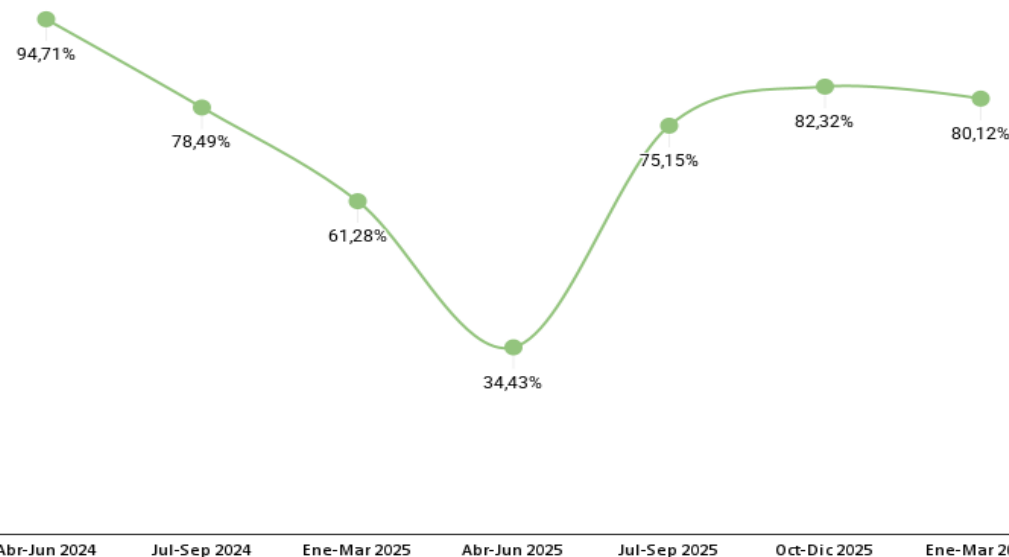
Radicaciones PQRSDf primer trimestre 2026

Indicadores

Cumplimiento PQRSDf

Mide el cumplimiento en la emisión de respuesta a las PQRSDf respecto al número de radicaciones recibidas durante el periodo.

Cumplimiento por trimestre



Número de PQRSDf	Abr-Jun 2024	Jul-Sep 2024	Ene-Mar 2025	Abr-Jun 2025	Jul-Sep 2025	Oct-Dic 2025	Ene-Mar 2026
X1: Número de PQRSDf atendidas en el periodo	1127	832	929	396	1158	1141	786
X2: Número de PQRSDf recibidas en el periodo	1190	1060	1516	1150	1541	1386	981
Resultado	94,71%	78,49%	61,28%	34,43%	75,15%	82,32%	80,12%

Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2026

Aspectos a tener en cuenta:

De las **981** radicaciones recibidas en el trimestre, **786 (80,12%)** fueron respondidas y **195 (19,88%)** se encontraban en trámite al corte del 31 de marzo de 2026.

En el periodo analizado se pudo establecer que el promedio de tiempo para contestar las PQRSDF en el Servicio Geológico Colombiano es de **9** días hábiles.

Durante el periodo de valoración se efectuaron **15** 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 de conformidad con el título III de la ley 1712 de 2014 a **1** radicación 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.

Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2026

Aspectos a tener en cuenta:

El nivel de radicaciones del primer trimestre de 2026 registró una reducción del **29,2%** frente al último trimestre de 2025 (981 Vs 1386).

El nivel de radicaciones del primer trimestre de 2026 registró una reducción del **35,29%** frente al mismo trimestre de la vigencia 2025 (981 Vs 1516).

Las solicitudes más frecuentes corresponden a certificaciones de contratos, sismos, riesgo volcánico, trámites relacionados con el concurso de méritos y solicitud de registro, información y visitas en el Museo Geológico.

Gracias a la implementación de la funcionalidad de certificaciones en el aplicativo interno Websafi, los radicados asignados al Grupo de Trabajo Contratos y Convenios se redujeron un **60,75%**, pasando de 535 en el cuarto trimestre de 2025 a 210 en el primer trimestre de 2026. En consecuencia, la participación de esta dependencia en el total de la Entidad disminuyó del **38,60%** al **21,41%** en el mismo periodo, lo cual constituye una mejora significativa en términos de eficiencia.

Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2026

Recomendaciones con respecto a las solicitudes más frecuentes:

Consolidar los canales oficiales como fuente primaria de información: el objetivo es posicionar los canales del SGC como el único referente oficial para evitar la desinformación, especialmente en temas de alta sensibilidad como la actividad sísmica y volcánica.

Socialización pedagógica de la misionalidad institucional: Es de vital importancia que la ciudadanía conozca el que hacer del SGC y los avances de conocimiento geocientífico y nuclear.

Diversificación de los canales de radicación de solicitudes: se busca eliminar las barreras de acceso, asegurando que cualquier ciudadano, independientemente de su ubicación o habilidades digitales, pueda interactuar formalmente con la Entidad.

Radicaciones PQRSDF primer trimestre 2026

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 primer trimestre 2026

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 socializaciones periódicas a los funcionarios, funcionarias y contratistas involucrados en la gestión de PQRSDF sobre la normatividad vigente en la actualidad y la gestión adecuada en el SGDEA Argo.
11. Recordar a los a los funcionarios, funcionarias y contratistas, que las PQRSDF que lleguen a sus cuentas de correo institucional deben ser radicadas y gestionadas según el procedimiento aplicable en el SGC.

Radificaciones PQRSDF primer trimestre 2026

Recomendaciones de los usuarios:

- “No he recibido respuesta de un PQR que envié, igual emití una queja a través de correo electrónico y tampoco recibí respuesta. El SGC se empeña en cada vez hacer más difícil y contra intuitivo su portal de radicación”.
- “Se me genero la respuesta a otro correo que no fue el que aporte , esto genero que no me llegara la información de respuesta”.
- “Felicitarlos por la claridad y completitud de la respuesta”.
- “Buen servicio”.
- “Deben ser cuidadosos al momento de asignar o remitir la atención de una PQRSDF. Muchas veces puede ser información confidencial. Adicionalmente no es clara la responsabilidad para asignar el remitente o quien deba atender una de estas peticiones”.
- “Conservar las líneas de comunicación y retroalimentación con OGRD”.
- “El PQRS tuve que montarlo 4 veces para tener respuesta”.
- “Sería muy bueno poder comunicarse directamente con las personas de cada área y no a través de un sistema centralizado, el que sí debería recibir copia de toda la información intercambiada”.

Glosario de términos

ANÓNIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado 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

