



SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO



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

Informe correspondiente al segundo trimestre de 2024
(abril, mayo y junio)

con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias,
denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico
Colombiano.



Agosto de 2024

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

El presente informe pone en conocimiento de la ciudadanía el seguimiento realizado a las solicitudes que fueron radicadas durante el segundo trimestre del año 2024 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 recepción 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.

Así mismo, teniendo en cuenta los diagnósticos realizados durante la vigencia 2023 en el Servicio Geológico Colombiano, se tomó la decisión de contratar un nuevo SGDEA denominado Nautilus, el cual se encuentra en etapa de ejecución.

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.

<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

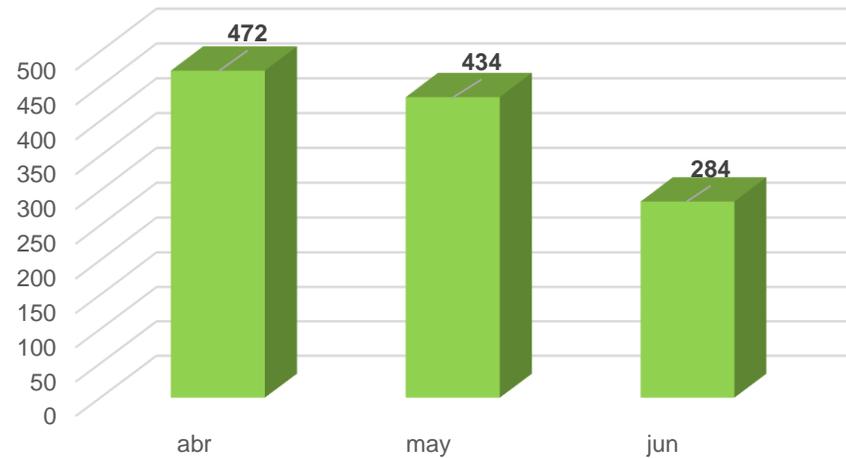
Ubicados en todas las sedes del Servicio Geológico Colombiano, para lo cual se puede utilizar el formato F-COM-PQR-001 Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

Radicaciones PQRSDf segundo trimestre 2024

Radicados

1190

Radicaciones por mes



En el gráfico que se puede observar que en el mes de abril se recibieron 472 PQRSDf, que corresponde al 39,66% del trimestre, en mayo se recibieron 434 PQRSDf que corresponde al 36,47% y en junio se recibieron 284 PQRSDf que corresponde al 23,87%.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2024

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Tramitadas	En trámite	Total	%
Congreso	6	3	9	0,76%
Consulta	41	3	44	3,70%
Denuncia	4	0	4	0,34%
Derecho de Petición - Contraloría	15	2	17	1,43%
Derecho de petición - Procuraduría	8	0	8	0,67%
Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación	705	32	737	61,93%
Derecho de Petición de Interés General	212	10	222	18,66%
Derecho de Petición de Interés Particular	128	13	141	11,85%
Queja	6	0	6	0,50%
Reclamo	1	0	1	0,08%
Sugerencia	1	0	1	0,08%
Total	1127	63	1190	100,00%

Las radicaciones de PQRSDF más significativas durante el segundo trimestre de 2024 fueron: Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación, con 737, que corresponde al 61,93% de las radicaciones del trimestre, Derecho de Petición de Interés General, con 222 radicaciones, que representa el 18,66% y Derecho de Petición de Interés Particular, con 141 radicaciones, que corresponde al 11,85%.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2024

Distribución de radicaciones por Direcciones

Tipo de solicitud	Tramitadas	En trámite	Total	%
DIRECCION DE ASUNTOS NUCLEARES	78	16	94	7,90%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	148	9	157	13,19%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	149	3	152	12,77%
DIRECCION DE GESTION DE INFORMACION	176	1	177	14,87%
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	5	0	5	0,42%
DIRECCION DE LABORATORIOS	16	0	16	1,34%
DIRECCION DE RECURSOS MINERALES	20	2	22	1,85%
DIRECCIÓN GENERAL	59	11	70	5,88%
SECRETARIA GENERAL	476	21	497	41,76%
Total general	1127	63	1190	100,00%

La Secretaría General fue la dirección que más PQRSDF recibió, con 497 radicaciones, que corresponde al 41,76% del trimestre, seguido de la Dirección de Gestión de Información, con 177 radicaciones, que corresponde al 14,87%, la Dirección de Geoamenazas, con 157 radicaciones, que corresponde al 13,19% y la Dirección de Geociencias Básicas, con 152 radicaciones, que corresponde al 12,77%.

Radicaciones PQRSDf segundo trimestre 2024

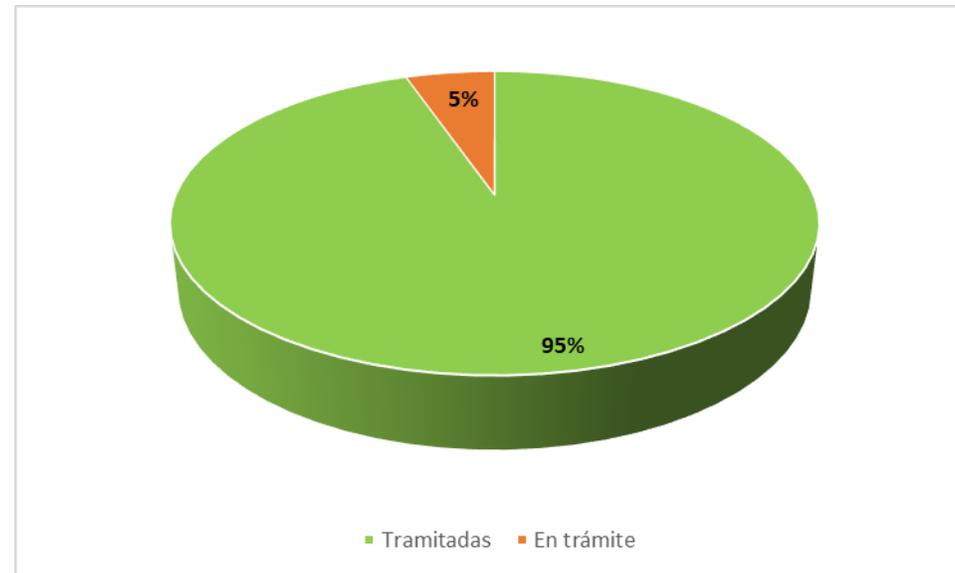
Distribución de raditaciones por grupos de trabajo

Grupo de Trabajo	Tramitadas	En trámite	Total	%
DIRECCION DE ASUNTOS NUCLEARES	36	6	42	3,53%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	139	6	145	12,18%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	34	0	34	2,86%
DIRECCION DE GESTION DE INFORMACION	175	1	176	14,79%
DIRECCION DE HIDROCARBUROS	5	0	5	0,42%
DIRECCION DE LABORATORIOS	16	0	16	1,34%
DIRECCION DE RECURSOS MINERALES	20	2	22	1,85%
DIRECCIÓN GENERAL	16	0	16	1,34%
GRUPO DE TRABAJO COMUNICACIONES	2	0	2	0,17%
GRUPO DE TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	307	6	313	26,30%
GRUPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0	4	0,34%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACION Y APLICACION RADIOACTIVA	0	4	4	0,34%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	5	2	7	0,59%
GRUPO DE TRABAJO LICENCIAMIENTO Y CONTROL	42	6	48	4,03%
GRUPO DE TRABAJO MUSEO GEOLOGICO E INVESTIGACION ASOCIADAS	115	3	118	9,92%
GRUPO DE TRABAJO PLANEACIÓN	2	0	2	0,17%
GRUPO DE TRABAJO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANA	47	9	56	4,71%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	1	7	0,59%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS Y DIVULGACION DE INFORMACION GEOC	1	0	1	0,08%
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	66	2	68	5,71%
GRUPO DE TRABAJO TESORERIA	27	0	27	2,27%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	37	11	48	4,03%
SECRETARIA GENERAL	7	1	8	0,67%
UNIDAD RECURSOS FINANCIEROS	9	0	9	0,76%
GRUPO DE TRABAJO EVALUACION MONITOREO Y DIAGNOSTICO DE DINAMICAS	9	3	12	1,01%
Total general	1127	63	1190	100,00%

El grupo de trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDf recibió con 313 raditaciones que corresponde al 26,30% del trimestre, seguido de la Dirección de Gestión de Información con 176 raditaciones que corresponde al 14,79% y la Dirección de Geoamenazas con 145 raditaciones que corresponde al 12,18%.

Radicaciones PQRSDf segundo trimestre 2024

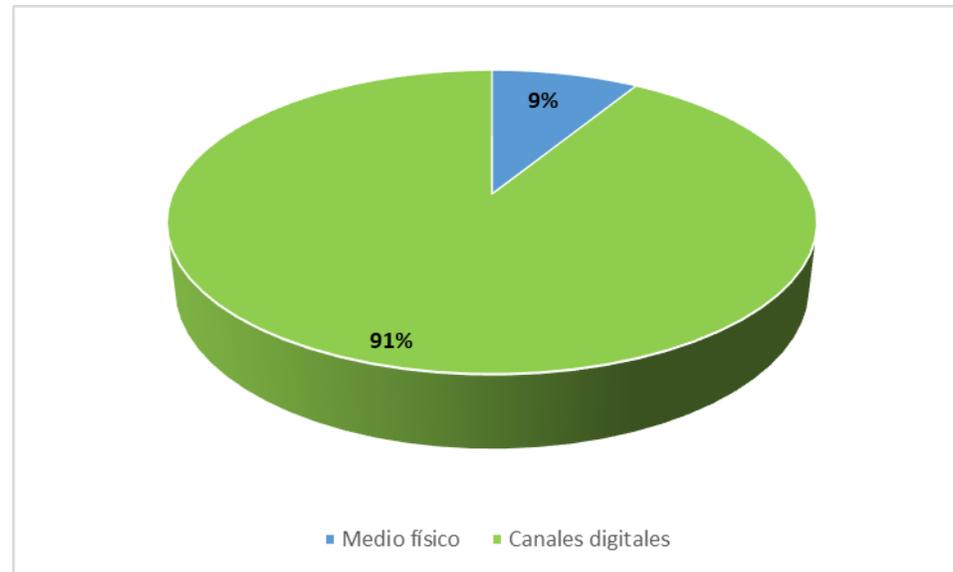
Gestión de Atención PQRSDf



El 95% de las PQRSDf, que corresponde a 1127 radicaciones, fueron atendidas oportunamente; mientras que el 5%, que corresponde a 63 radicaciones, al corte del periodo continuaban en trámite.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2024

Canal de recepción de las raditaciones



El 91% de las PQRSDF que corresponde a 1086 raditaciones fueron presentadas por los canales digitales de la Entidad, mientras que el 9% que corresponde a 104 raditaciones fueron presentadas por medio físico.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2024

Aspectos a tener en cuenta:

De las 1190 radicaciones recibidas en el trimestre, 1086 (91%) han sido respondidas y 68 (5%) se encuentran en trámite.

En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar las PQRSDF en el Servicio Geológico Colombiano es de 7 días hábiles.

Durante el periodo de valoración se efectuaron 36 traslados por competencia a otras entidades, de conformidad con el artículo 21 del CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015.

El Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, reasigna las radicaciones al área competente a más tardar el día siguiente de su radicación en el SGC.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2024

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 la estrategia difusión de los canales que el SGC tiene a su disposición para la radicación de solicitudes.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2024

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 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 segundo trimestre 2024

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 previos 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.

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 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
GEOLOGICO
COLOMBIANO

