SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

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

Informe correspondiente al segundo trimestre de 2025
(abril, mayo y junio) con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Julio 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 segundo 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.

A partir del primero de mayo, la Entidad realizó el cambio en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) de Nautilus a Argo, por lo cual, durante gran parte de este trimestre el aplicativo se encontraba en fase de implementación y estabilización.

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 1712de 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

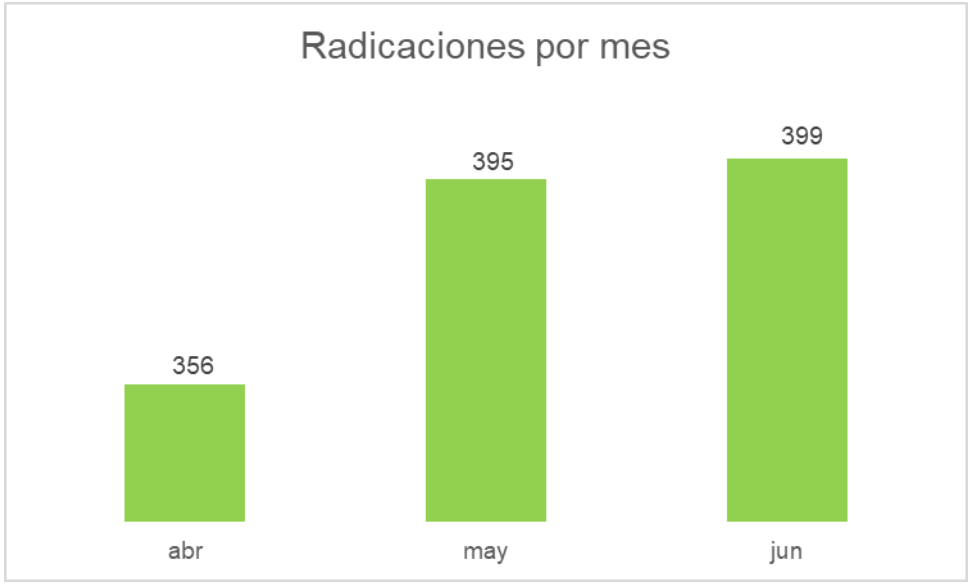
➢ Buzones de sugerencias

- 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 segundo trimestre 2025

Radicados	1150

Durante el segundo trimestre de 2025, la Entidad ha recibido un total de 1150 radicaciones de PQRSDF, de las cuales 356 que corresponde al 30,96% fueron radicadas en abril, 395 que corresponde al 34,32% en mayo y 399 que corresponde al 34,67% en el mes de junio.



Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2025

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

Dependencia	Tramitadas	En trámite	Total	%
GRUPO DE TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	127	135	262	22,78%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	37	132	169	14,70%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA Y MUSEAL	5	147	152	13,22%
GRUPO DE TRABAJO MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIONES ASOCIADAS	60	55	115	10,00%
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	28	55	83	7,22%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	17	52	69	6,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	32	9	41	3,57%
GRUPO DE TRABAJO LICENCIAMIENTO Y CONTROL	3	35	38	3,30%
GRUPO DE TRABAJO REACTOR NUCLEAR	19	6	25	2,17%
GRUPO DE TRABAJO TESORERIA	0	19	19	1,65%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	7	12	19	1,65%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	5	13	18	1,57%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	1	13	14	1,22%
GRUPO DE TRABAJO EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE MANIZALEZ OVSMA	12	1	13	1,13%
GRUPO DE TRABAJO EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE PASTO OVSPA	0	11	11	0,96%
GRUPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	11	0	11	0,96%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	5	5	10	0,87%
UNIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	8	1	9	0,78%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDF recibió con **262** radicaciones, que corresponde al **22,78%** del trimestre; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió **169** radicaciones, que corresponde al **14,70%** y el Grupo de Trabajo Servicios y Divulgación de Información Geocientífica y Museal, con **152** radicaciones, que corresponde al **13,22%**.

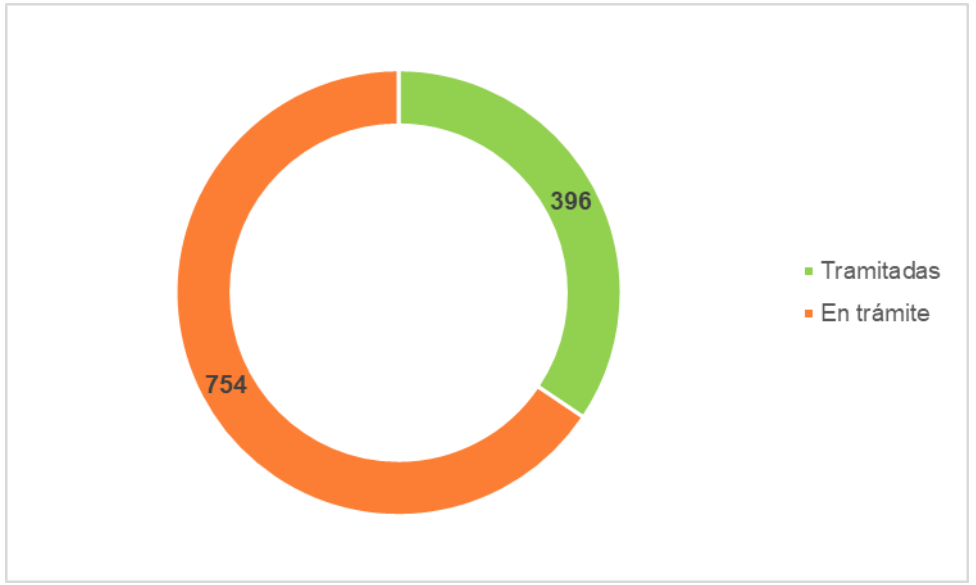
Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2025

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

Dependencia	Tramitadas	En trámite	Total	%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	6	9	0,78%
GRUPO DE TRABAJO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	6	2	8	0,70%
SECRETARIA GENERAL	0	7	7	0,61%
GRUPO DE TRABAJO BUCARAMANGA	0	7	7	0,61%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIONES Y APLICACIONES RADIACTIVAS	0	7	7	0,61%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN GEOTERMICA	0	6	6	0,52%
GRUPO DE TRABAJO AGUAS SUBTERRÁNEAS	2	3	5	0,43%
GRUPO DE TRABAJO EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE POPAYÁN OVSPO	0	5	5	0,43%
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	2	2	4	0,35%
DIRECCIÓN GENERAL	0	3	3	0,26%
GRUPO DE TRABAJO PLANEACIÓN	2	1	3	0,26%
GRUPO DE TRABAJO AGUAS SUBTERRÁNEAS	2	0	2	0,17%
GRUPO DE TRABAJO COMUNICACIONES	0	2	2	0,17%
GRUPO DE TRABAJO CONTABILIDAD	1	0	1	0,09%
GRUPO DE TRABAJO EVALUACIÓN Y MONITOREO Y DIAGNOSTICO DE DINAMICAS GEOLOGÍCAS	1	0	1	0,09%
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	0	1	1	0,09%
GRUPO DE TRABAJO CARTOGRAFÍA APLICADA	0	1	1	0,09%
Total General	**396**	**754**	**1150**	**100,00%**

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2025

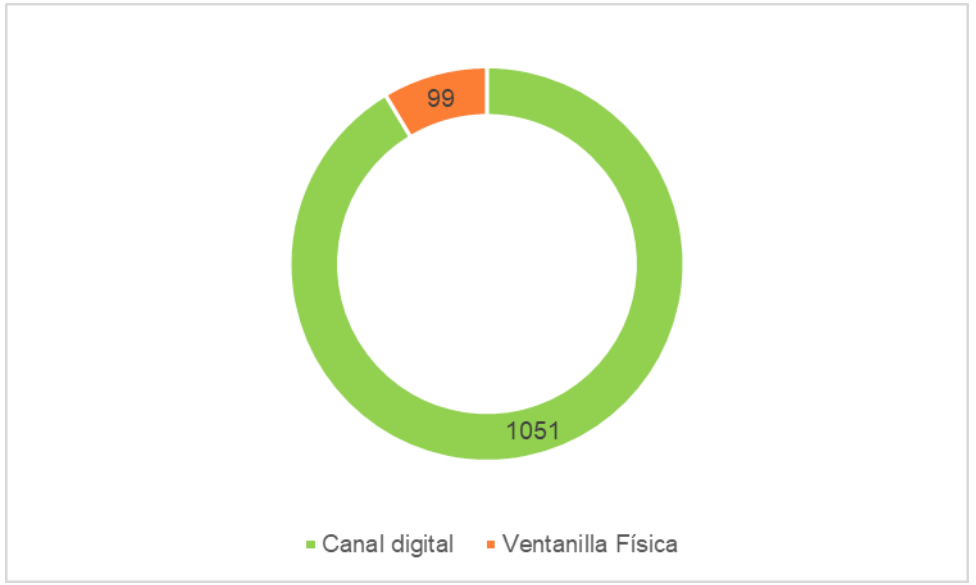
Gestión de Atención PQRSDF



396 radicaciones que corresponde al **34,43%** de las PQRSDF del trimestre fueron atendidas oportunamente; mientras que **754** radicaciones que corresponde a **65,57%** de las PQRSDF del trimestre, al corte del periodo continuaban en trámite.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2025

Canal de recepción de las radicaciones



El 91,39% de las PQRSDF, que corresponde a 1051 radicaciones, fueron presentadas por los canales digitales de la Entidad, mientras que el 8,61%, que corresponde a 99 radicaciones, fueron presentadas por medio físico.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2025

Aspectos a tener en cuenta:

De las **1150** radicaciones recibidas en el trimestre, 396 (**34,43%**) fueron respondidas y 754 (**65,57%**) se encontraban en trámite al corte del 30 de junio 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 **9** días hábiles.

Durante el periodo de valoración se efectuaron **26** 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.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2025

Aspectos a tener en cuenta:

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

A partir del mes de mayo de 2025, la Entidad implementó un nuevo Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) denominado Argo, el cual se encontraba en fase de implementación y estabilización

Radicaciones PQRSDF segundo 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 segundo trimestre 2025

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 segundo trimestre 2025

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 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 segundo trimestre 2025

Recomendaciones de los usuarios:

- “Tuve que esperar mes y medio a que me enviaran el Certificado Laboral me parece una falta de respeto la demora en contestar”.
- “Bueno realmente yo estoy muy agradecido por su apoyo y su labor lo que les puedo decir es que todo pueda hacerse con más facilidad ya que personas como yo no tenemos mucha maestría con lo de las redes correos Etc. Etc”.
- “No hay atención de ningún tipo a las quejas de las personas que usamos y necesitamos respuesta de grupo de licenciamiento y control”.
- “El SGC envió 4 veces un formato donde indicaba quien daba respuesta al DPE sin que NUNCA enviaran la documentación que solicité, lo cual me parece una falta absoluta de respeto por el usuario.
- “El proceso de solicitud de certificados es supremamente lento”.
- “Agradecimientos al funcionario Luis Antonio Barrera (Profesional Especializado)”.
- “El trabajo que hacen en los OVS del país es una herramienta excelente para RRD en Colombia”.

Radicaciones PQRSDF segundo trimestre 2025

Recomendaciones de los usuarios:

- “La atención recibida fue excelente. Gracias”.
- “Oportuna respuesta”.
- “No tengo observación diferente al agradecimiento”.
- “Son muy profesionales”.
- “Han contestado atentamente mis indagaciones con respecto a los hallazgos paleontológicos expuestos en el proyecto en cuestión”.
- “No se responde íntegramente a las peticiones sino de manera general o genérica, los problemas de fondo que generaron la inconformidad persisten el organismo de licenciamiento y control y no se plantean alternativas de solución a corto o siquiera mediano plazo”.

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

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

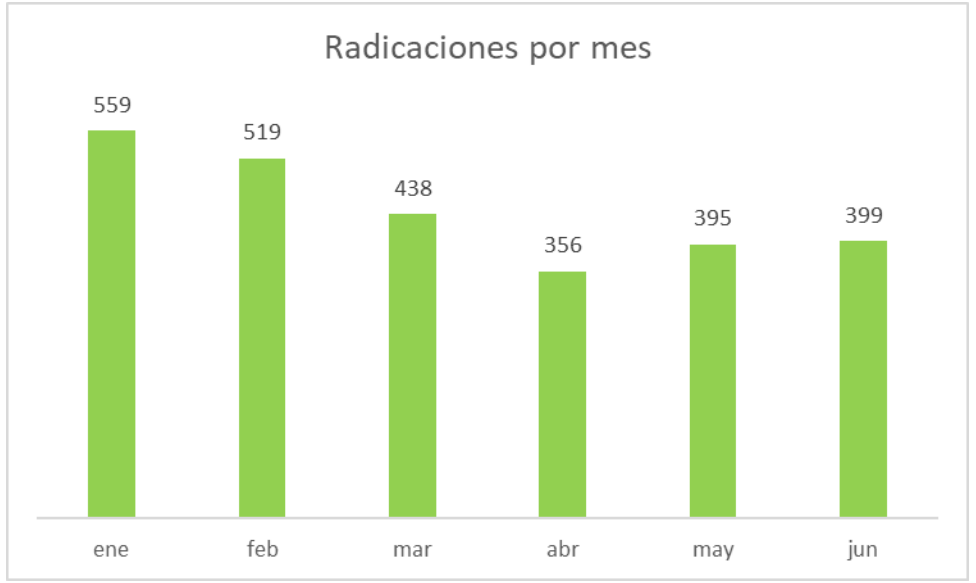
Informe correspondiente al primer semestre de 2025
con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Julio de 2025

Radicaciones PQRSDF primer semestre 2025

Radicados	2666

Durante el primer semestre de 2025, la Entidad ha recibido un total de **2666** radicaciones de PQRSDF, de las cuales **559** que corresponde al 20,97% fueron radicadas en enero, **519** que corresponde al 19,47% fueron radicadas en febrero, **438** que corresponde al 16,43% en el mes de marzo, **356** que corresponde al 13,35% en abril, **395** que corresponde al 14,82% en el mes de mayo y **399** que corresponde al 17,97% en el mes de junio.



Radicaciones PQRSDF primer semestre 2025

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

Dependencia	Tramitadas	En trámite	Total	%
GRUPO DE TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	137	922	1059	39,72%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	132	175	307	11,52%
GRUPO DE TRABAJO MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIONES ASOCIADAS	55	195	250	9,38%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA Y MUSEAL	147	5	152	5,70%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	9	132	141	5,29%
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	55	73	128	4,80%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	50	67	117	4,39%
UNIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	1	97	98	3,68%
GRUPO DE TRABAJO LICENCIAMIENTO Y CONTROL	36	43	79	2,96%
GRUPO DE TRABAJO REACTOR NUCLEAR	6	40	46	1,73%
GRUPO DE TRABAJO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	2	31	33	1,24%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	13	17	30	1,13%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	13	15	28	1,05%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	12	14	26	0,98%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	5	19	24	0,90%
GRUPO DE TRABAJO TESORERÍA	19	3	22	0,83%
GRUPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	16	16	0,60%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIONES Y APLICACIONES RADIACTIVAS	8	6	14	0,53%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	7	13	0,49%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDF recibió con 1059 radicaciones, que corresponde al **39,72%** del semestre; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió 307 radicaciones, que corresponde al **11,52%** y el Grupo de Trabajo Museo Geológico E Investigaciones Asociadas, con 250 radicaciones, que corresponde al **9,38%**.

Radicaciones PQRSDF primer semestre 2025

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

	Dependencia	Tramitadas	En trámite	Total	%
	GRUPO DE TRABAJO EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE MANIZALEZ OVSMA	1	12	13	0,49%
	GRUPO DE TRABAJO EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE PASTO OVSPA	11	0	11	0,41%
	SECRETARIA GENERAL	7	2	9	0,34%
	GRUPO DE TRABAJO AGUAS SUBTERRÁNEAS	3	4	7	0,26%
	GRUPO DE TRABAJO BUCARAMANGA	7	0	7	0,26%
	GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN GEOTERMICA	6	0	6	0,23%
	GRUPO DE TRABAJO EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE POPAYÁN OVSPO	5	0	5	0,19%
	GRUPO DE TRABAJO COMUNICACIONES	2	3	5	0,19%
	DIRECCIÓN GENERAL	3	2	5	0,19%
	DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	3	2	5	0,19%
	GRUPO DE TRABAJO PLANEACIÓN	1	3	4	0,15%
	GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACION Y APLICACIONES NUCLEARES GEOC	0	2	2	0,08%
	GRUPO DE TRABAJO EVALUACIÓN Y MONITOREO Y DIAGNOSTICO DE DINAMICAS GEOLOGÍCAS	0	1	1	0,04%
	GRUPO DE TRABAJO CARTOGRAFÍA APLICADA	1	0	1	0,04%
	GRUPO DE TRABAJO CONTABILIDAD	0	1	1	0,04%
*	COMITÉ DE CONVIVENCIA	0	1	1	0,04%
	Total General	**756**	**1910**	**2666**	**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.

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