SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

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

Informe correspondiente al segundo trimestre de 2023 (abril, mayo y junio)
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Julio de 2023

SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO

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 segundo trimestre del año 2023 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 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 ven reflejadas en el crecimiento del volumen de radicaciones del trimestre objeto de análisis.

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

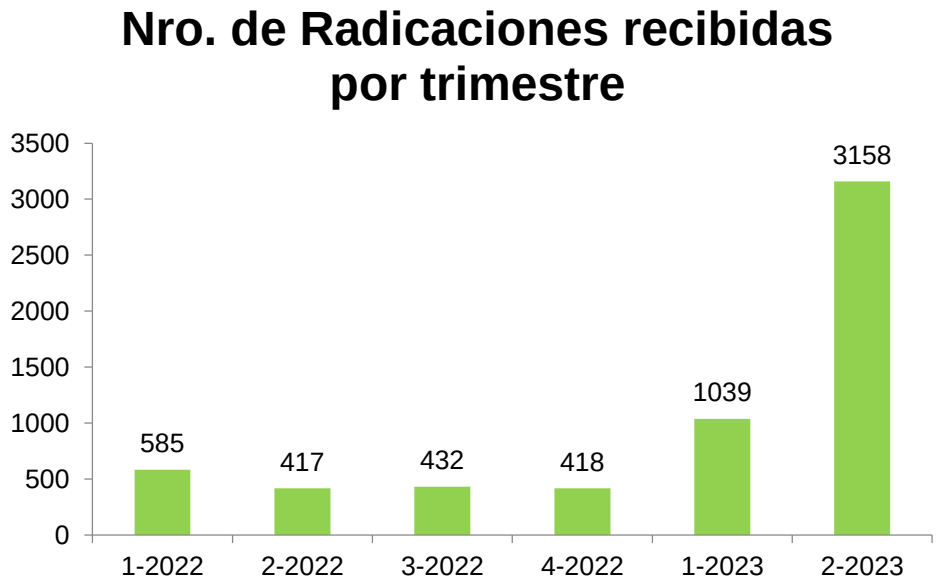
TWITTER: @sgcol
FACEBOOK: Servicio Geológico Colombiano
YOUTUBE: @ServicioGeologicoC
INSTAGRAM: serviciogeologicocolombiano

➢ 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.

Comportamiento radicaciones por trimestre desde 2022

Radicaciones Totales:



En comparación con el mismo periodo del año inmediatamente anterior, las solicitudes recibidas en el SGC registraron un crecimiento de 657,31% y respecto al primer trimestre de 2023 presentaron un incremento de 203,95%, lo anterior debido a la centralización de todas las solicitudes radicadas en el SGC.

Radicaciones recibidas durante el segundo trimestre de 2023

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de Solicitud	Tramitadas	En trámite	Total general
Correspondencia General	211	144	355
Denuncias	5	0	5
Derechos de Petición	2287	453	2740
Felicitaciones	2	0	2
Reclamos	4	0	4
Traslado por competencia	14	2	16
Tutelas	13	23	36
Total general	**2536**	**622**	**3158**

La gestión efectiva del trimestre se encuentra en el 80,30%, esto debido al incremento considerable en el nivel de radicaciones, no obstante, las solicitudes en trámite se encuentran plenamente alertadas con las áreas correspondientes.

Radicaciones recibidas durante el segundo trimestre de 2023

Distribución de radicaciones por Direcciones

DIRECCIÓN	Tramitadas	En trámite	Total general
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	467	268	735
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	276	4	280
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	176	6	182
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	722	8	730
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	6	0	6
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	39	19	58
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	21	1	22
DIRECCIÓN GENERAL	129	166	295
SECRETARÍA GENERAL	700	150	850
Total general	**2536**	**622**	**3158**

Radicaciones recibidas durante el segundo trimestre de 2023

Distribución de radicaciones por Grupos de trabajo

Grupo de trabajo	Tramitadas	En trámite	Total
1. DIRECCIÓN GENERAL	12	1	13
1.1.Grupo de Trabajo Comunicaciones	11	0	11
1.2.Oficina Asesora Jurídica	106	164	270
1.3.Oficina de Control Interno	0	1	1
2. SECRETARÍA GENERAL	16	8	24
2.1.Grupo de Trabajo Contratos y Convenios	334	4	338
2.2.Grupo de Trabajo Control Interno Disciplinario	5	0	5
2.3.Grupo de Trabajo Planeación	2	0	2
2.5.Grupo de Trabajo Talento Humano	98	23	121
2.7.1.Grupo de Trabajo Presupuesto	1	0	1
2.7.2.Grupo de Trabajo Tesorería	23	1	24
2.7.3.Grupo De Trabajo de Contabilidad	84	81	165
2.7.Unidad de Recursos Financieros	5	13	18
2.8.Grupo de Trabajo Servicios Administrativos	88	13	101
2. 10.Grupo de Trabajo Socio - Ambiental	3	6	9
2. 11.Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía	41	1	42
3. DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	63	1	64
3.1.Grupo de Trabajo Cartografía E Investigación Geológica Y Geomorfológic	0	1	1

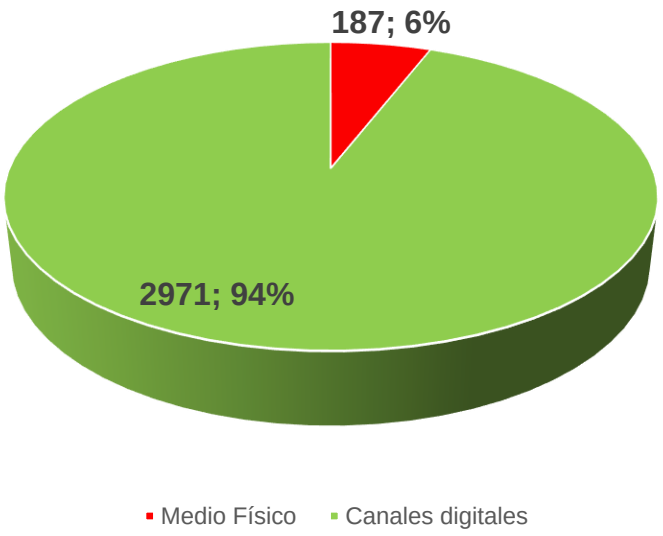
Radicaciones recibidas durante el segundo trimestre de 2023

Distribución de radicaciones por Grupos de trabajo

3.5Grupo de Trabajo Estudios Geológicos Especiales, Sede Medellín	2	0	2
3.9.Grupo de Trabajo Museo Geológico e Investigaciones Asociadas	110	4	114
3.10.Grupo de trabajo exploración de recursos geotérmicos	1	0	1
4. DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	21	1	22
5. DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	6	0	6
6. DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	234	0	234
6.4.Grupo de Trabajo Evaluación y Monitoreo de la Actividad Volcánica - Observatorio Vulcanológico Y Sismológico de Manizales - OVSMA	18	3	21
6.5.Grupo de Trabajo Evaluación y Monitoreo de la Actividad Volcánica - Observatorio Vulcanológico Y Sismológico de Popayán - OVSPO	7	0	7
6.6.Grupo de Trabajo Evaluación y Monitoreo de la Actividad Volcánica - Observatorio Vulcanológico Y Sismológico de Pasto - OVSPA	13	0	13
6.9.Grupo de Trabajo Investigación y Monitoreo de la Deformación de la Corteza Terrestre - GEORED	4	1	5
7. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	714	8	722
7.3.Grupo de Trabajo Servicios y Divulgación de información Geocientífica y Museal	3	0	3
7.4.Grupo de Trabajo de Bucaramanga	5	0	5
8. DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	33	12	45
8.1.Grupo de Trabajo Licenciamiento y Control	432	256	688
8.2.Grupo de Trabajo Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas	2	0	2
9. DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	37	19	56
9.3.Grupo de Trabajo Investigación en Geometalurgia y Geoambiente para el Procesamiento de Minerales de los Depósitos en Colombia	2	0	2
Total general	**2536**	**622**	**3158**

Radicaciones recibidas durante el segundo trimestre de 2023

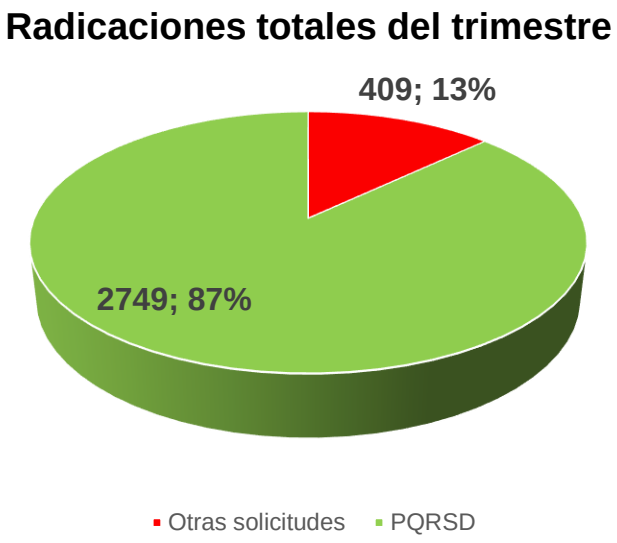
Canal de recepción de las radiaciones



El 94% de las radicaciones que corresponde a 2971 fueron radicadas por los canales digitales de la Entidad, mientras que el 6% fue radicado por medio físico.

Radicaciones recibidas durante el segundo trimestre de 2023

Durante el segundo trimestre de 2023 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 2749 PQRSD, equivalente al 87,05% de las radicaciones recibidas.



Radicaciones recibidas por mes

Durante el según trimestre de 2023 el Servicio Geológico Colombiano recibió 785 solicitudes radicadas en abril, 1105 en mayo y 1268 en junio.

Radicaciones recibidas durante el segundo trimestre de 2023

Aspectos a tener en cuenta:

De las 3158 radicaciones recibidas en el trimestre, 2536 (80,30%) han sido respondidas y 622 (19,70%) se encuentran en trámite.

En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar las radicaciones en el SGC es de 8 días hábiles.

Durante el periodo en examen se efectuaron 14 traslados por competencia a otras entidades, de conformidad con el artículo 21 del CPACA, modificado por la Ley 1755 de 2015.

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 recibidas durante el segundo trimestre de 2023

Recomendaciones con respecto a las solicitudes mas frecuentes:

1. Seguir fortaleciendo con la ciudadanía el no dar crédito a las noticias alarmantes relacionadas con amenazas de origen geológico y optar por buscar la información a través de los canales que el Servicio Geológico Colombiano tiene a disposición.

2. Seguir informando a los ciudadanos 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.

Radicaciones recibidas durante el segundo trimestre de 2023

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 PQRSD.
3. Examinar diariamente los radicados que ingresan a la bandeja del SGD.
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 Sistema Orfeo (pestaña documentos), 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 recibidas durante el segundo trimestre de 2023

Recomendaciones generales:

8. Continuar con el plan de socializaciones de radicaciones en el aplicativo Orfeo.
9. Fortalecer el seguimiento de las radicaciones que se encuentran en trámite para gestionar su atención dentro de los términos legales.
10. Elaborar piezas con recordatorios para ser compartidas con los colaboradores respecto a las recomendaciones más importantes del proceso y del Sistema de Gestión Documental.
11. Elaboración de informes semanales para el control del nivel de radicaciones, solicitudes atendidas, en trámite y tiempos de respuesta, que permitan mejorar los indicadores del proceso.

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.

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO