



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

Informe correspondiente al tercer trimestre de 2024
(julio, agosto y septiembre)
con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias,
denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico
Colombiano.



Octubre de 2024

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 tercer 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.

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 

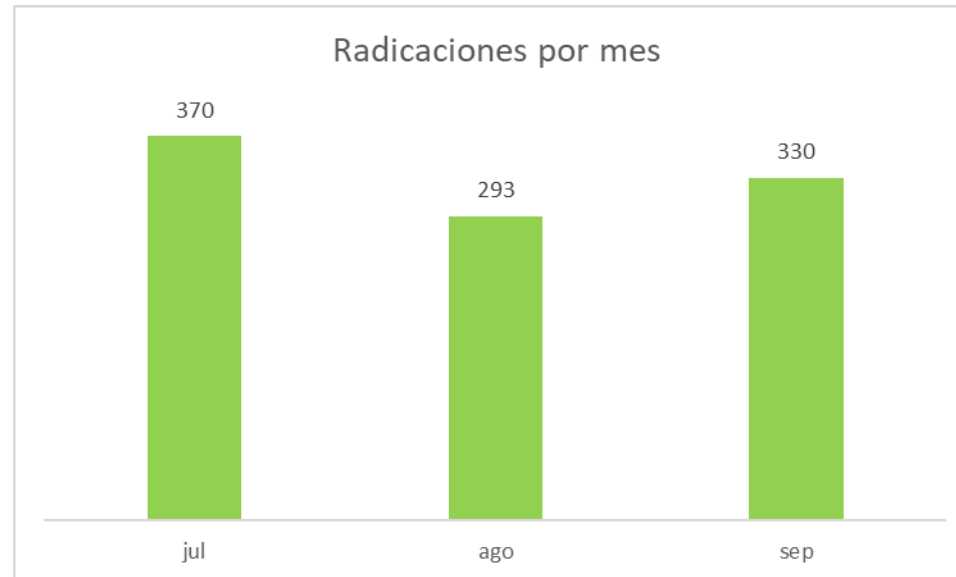
➤ Buzones de sugerencias

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 tercer trimestre 2024

Radicados

993



En el gráfico se puede observar que en el mes de julio se recibieron 370 PQRSDF, que corresponde al 37,26% del trimestre, en agosto se recibieron 293 PQRSDF que corresponde al 29,51% y en septiembre se recibieron 330 PQRSDF que corresponde al 33,23%.

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2024

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Tramitadas	En trámite	Total	%
Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación	394	60	454	45,72%
Derecho de Petición de Interés General	363	59	422	42,50%
Derecho de Petición de Interés Particular	65	3	68	6,85%
Derecho de Petición - Contraloría	12	2	14	1,41%
Derecho de petición - Procuraduría	12	0	12	1,21%
Consulta	5	2	7	0,70%
Congreso	5	0	5	0,50%
Queja	3	0	3	0,30%
Reclamo	2	1	3	0,30%
Denuncia	1	2	3	0,30%
Sugerencia	1	0	1	0,10%
Derecho de Petición - Otros Entes de control	1	0	1	0,10%
Total general	864	129	993	100,00%

Las raditaciones de PQRSDF más significativas durante el tercer trimestre de 2024 fueron: Derecho de Petición - Solicitud de información/Documentación, con 454, que corresponde al 45,72% de las raditaciones del trimestre, Derecho de Petición de Interés General, con 422 raditaciones, que representa el 42,50% y Derecho de Petición de Interés Particular, con 68 raditaciones, que corresponde al 6,85%.

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2024

Distribución de raditaciones por grupos de trabajo

Grupo de Trabajo	Tramitadas	En trámite	Total	%
GRUPO DE TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	168	23	191	19,23%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	128	13	141	14,20%
GRUPO DE TRABAJO RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	121	6	127	12,79%
GRUPO DE TRABAJO MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIONES ASOCIADAS	120	5	125	12,59%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	92	21	113	11,38%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	55	10	65	6,55%
GRUPO DE TRABAJO TALENTO HUMANO	45	15	60	6,04%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	20	9	29	2,92%
GRUPO DE TRABAJO TESORERÍA	24	0	24	2,42%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	18	1	19	1,91%
GRUPO DE TRABAJO LICENCIAMIENTO Y CONTROL	11	6	17	1,71%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	11	4	15	1,51%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	9	4	13	1,31%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDF recibió con 191 raditaciones, que corresponde al 19,23% del trimestre; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió 141 raditaciones, que corresponde al 14,20%; Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadana, con 127 raditaciones, que corresponde al 12,79% y el Grupo de Trabajo Museo Geológico e Investigaciones Asociadas, con 125 raditaciones, que corresponde al 12,59%.

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2024

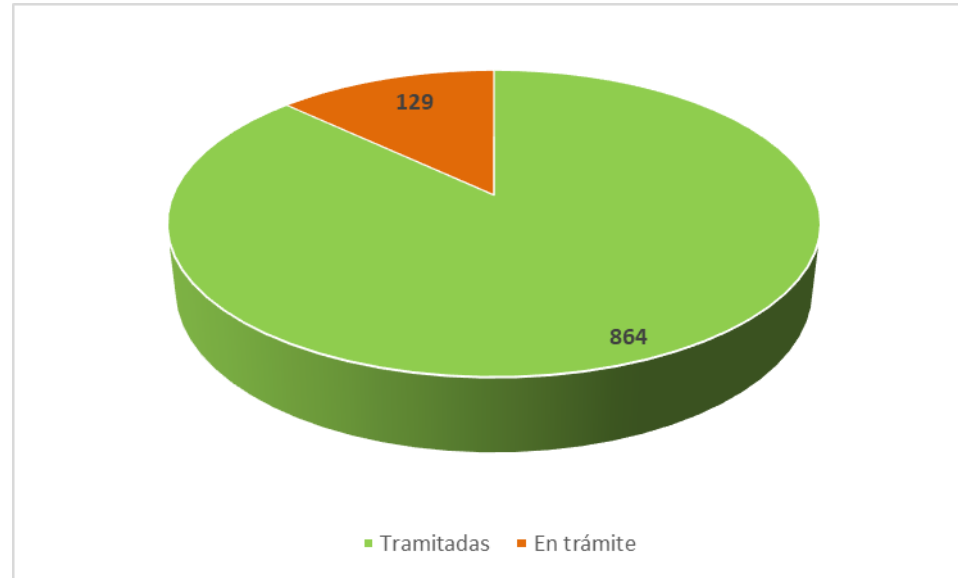
Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

Grupo de Trabajo	Tramitadas	En trámite	Total	%
UNIDAD RECURSOS FINANCIEROS	8	2	10	1,01%
GRUPO DE TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8	1	9	0,91%
GRUPO DE TRABAJO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	3	4	7	0,70%
DIRECCIÓN GENERAL	5	1	6	0,60%
GRUPO DE TRABAJO PLANEACIÓN	6	0	6	0,60%
SECRETARIA GENERAL	5	0	5	0,50%
GRUPO DE TRABAJO COMUNICACIONES	1	1	2	0,20%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	1	1	2	0,20%
GRUPO DE TRABAJO SOCIO-AMBIENTAL	2	0	2	0,20%
GRUPO DE TRABAJO INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN RADIOACTIVA	1	0	1	0,10%
GRUPO DE TRABAJO CONTABILIDAD	1	0	1	0,10%
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	1	0	1	0,10%
★ INSTANCIA COMITÉ DE CONVIVENCIA	0	2	2	0,20%
Total general	864	129	993	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 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 tercer trimestre 2024

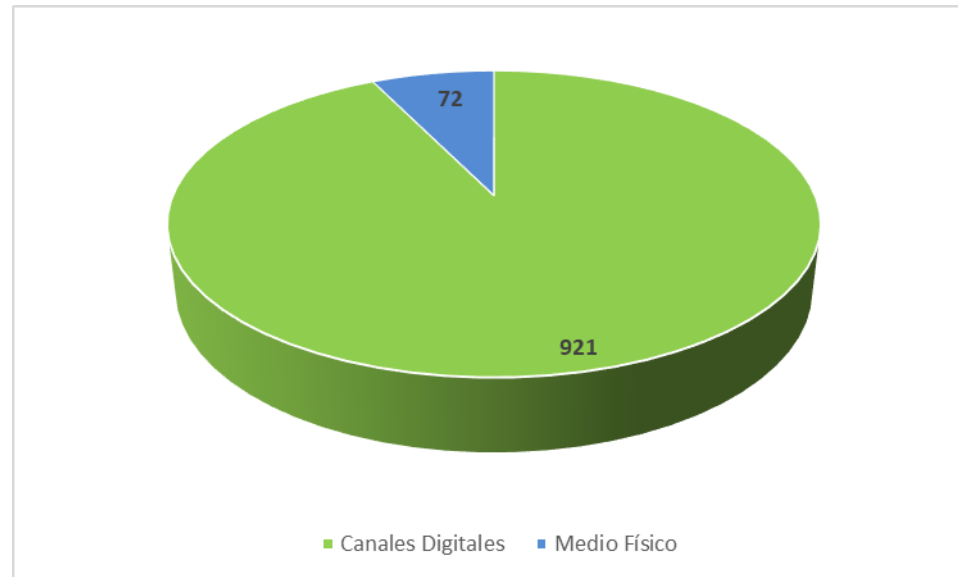
Gestión de Atención PQRSDF



864 raditaciones que corresponde al 87,01% de las PQRSDF del trimestre fueron atendidas oportunamente; mientras que 129 raditaciones que corresponde a 12,99% de las PQRSDF del trimestre, al corte del periodo continuaban en trámite.

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2024

Canal de recepción de las raditaciones



El 92,75% de las PQRSDF, que corresponde a 921 raditaciones, fueron presentadas por los canales digitales de la Entidad, mientras que el 7,25%, que corresponde a 72 raditaciones, fueron presentadas por medio físico.

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2024

Aspectos a tener en cuenta:

De las 993 radicaciones recibidas en el trimestre, 864 (87,01%) han sido respondidas y 29 (12,99%) se encontraban en trámite al corte del 30 de septiembre de 2024.

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

Durante el periodo de valoración se efectuaron **28** 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.

Las solicitudes más frecuentes corresponden a certificaciones de contratos, sismos y riesgo volcánico.

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

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2024

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 tercer 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 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.

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.

