

SERVICIO
GEOLOGICO
COLOMBIANO





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

Informe correspondiente al tercer trimestre de 2025
(julio, agosto y septiembre) con respecto a las peticiones, quejas, reclamos
sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas por el Servicio Geológico
Colombiano.

Noviembre 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 tercer 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 este trimestre el aplicativo se encontraba en fase de 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”.
- 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 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.

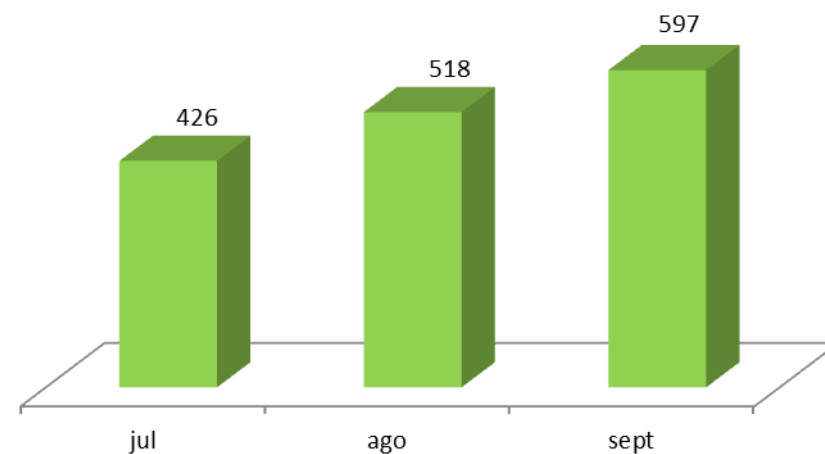
Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2025

Radicados

1541

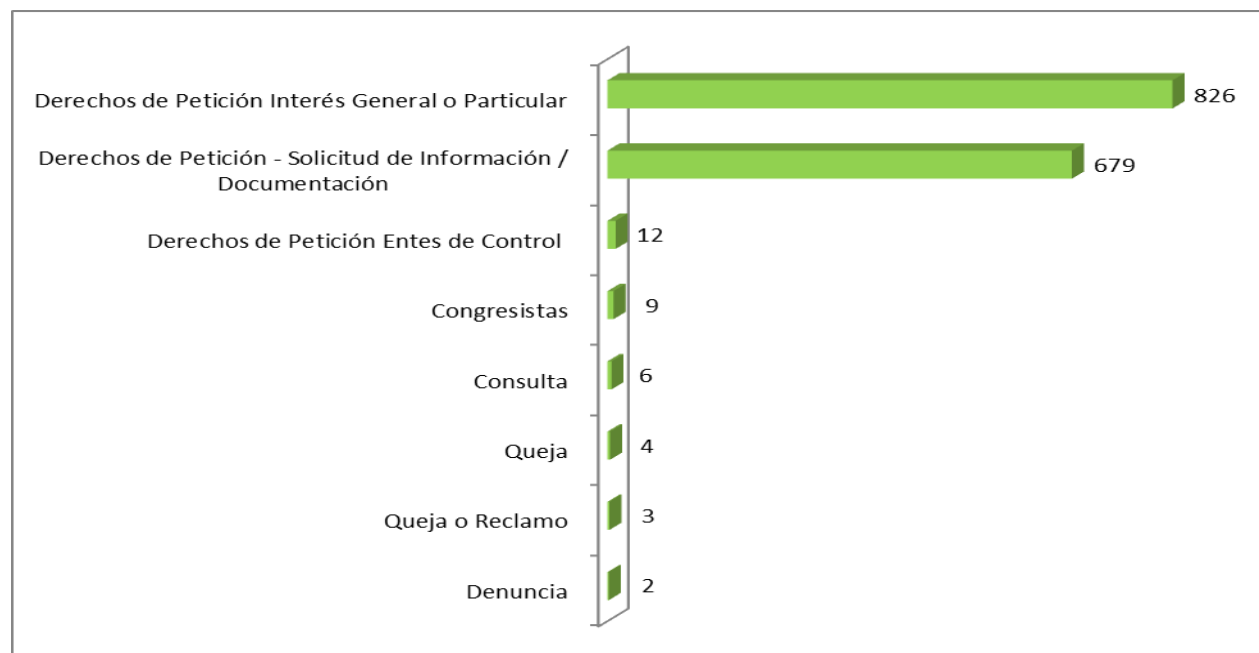
Durante el tercer trimestre de 2025, la Entidad ha recibido un total de **1541** radicaciones de PQRSDF, de las cuales **426** que corresponde al **27,64%** fueron radicadas en julio, **518** que corresponde al **33,61%** en agosto y **597** que corresponde al **38,74%** en el mes de septiembre.

Radicaciones por mes



Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2025

Radicados según el tipo de solicitud



Por tipo de solicitud, los Derechos de Petición Interés General o Particular fueron más recibidos durante el trimestre con **826** radicados que corresponde al **53,60%**, le siguen los Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación con **679** radicados que corresponde al **44,06%**.

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2025

Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

DEPENDENCIA	Tramitadas	En trámite	Total	%
GT TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	390	113	503	32,64%
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	117	37	154	9,99%
GT SERVICIOS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA Y MUSEAL	135	15	150	9,73%
GT MUSEO GEOLÓGICO E INVESTIGACIONES ASOCIADAS	89	42	131	8,50%
GT TALENTO HUMANO	97	22	119	7,72%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	84	28	112	7,27%
GT BUCARAMANGA	46	21	67	4,35%
GT LICENCIAMIENTO Y CONTROL	6	46	52	3,37%
GT TESORERIA	27	12	39	2,53%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES RADIATIVAS	1	27	28	1,82%
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	23	4	27	1,75%
GT REACTOR NUCLEAR	22	4	26	1,69%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	13	5	18	1,17%
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	9	5	14	0,91%
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	12	1	13	0,84%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	10	1	11	0,71%

El Grupo de Trabajo Contratos y Convenios fue el área que más PQRSDF recibió con **503** radicaciones, que corresponde al **32,64%** del trimestre; seguido de la Dirección de Geoamenazas, que recibió **154** radicaciones, que corresponde al **9,99%** y el Grupo de Trabajo Servicios y Divulgación de Información Geocientífica y Museal, con **150** radicaciones, que corresponde al **9,73%**.

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2025

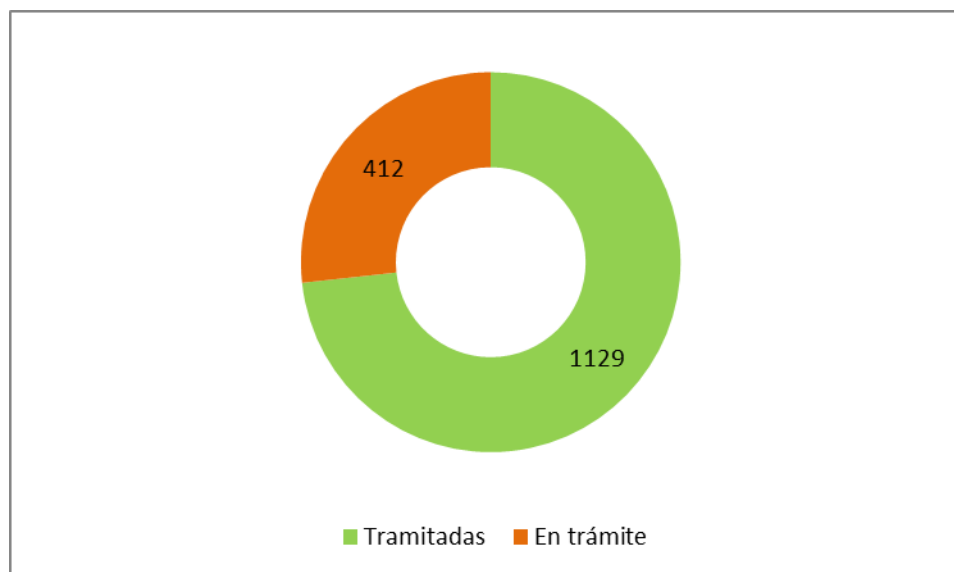
Distribución de radicaciones por grupos de trabajo

DEPENDENCIA	Tramitadas	En trámite	Total	%
GT SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	4	9	0,58%
GT INVESTIGACIÓN GEOTERMICA	9	0	9	0,58%
GT RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	8	0	8	0,52%
GT AGUAS SUBTERRÁNEAS	6	2	8	0,52%
GT CARTOGRAFÍA	0	5	5	0,32%
GT CONTABILIDAD	2	3	5	0,32%
GT EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE POPAYÁN OVSP	4	0	4	0,26%
SECRETARÍA GENERAL	1	2	3	0,19%
GT TRABAJO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	3	0,19%
GT PRESUPUESTO	0	3	3	0,19%
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	0	3	3	0,19%
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES NUCLEARES Y GEOCRONOLÓGICAS	3	0	3	0,19%
GT EMAV OBSERVATORIO VULCANÓLOGICO Y SISMOLOGICO DE MANIZALEZ OVSM	2	1	3	0,19%
GT COMUNICACIONES	2	0	2	0,13%
DIRECCIÓN GENERAL	0	2	2	0,13%
GT PLANEACIÓN	0	2	2	0,13%
GT EVALUACIÓN Y MONITOREO Y DIAGNOSTICO DE DINAMICAS GEOLOGÍCAS	2	0	2	0,13%
OFICINA CONTROL INTERNO	1	0	1	0,06%
UNIDAD DE RECURSOS FINANCIEROS	1	0	1	0,06%
GT GESTIÓN DE PLATAFORMA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	0	1	1	0,06%
Total General	1129	412	1541	100,00%



Radicaciones PQRSDf tercer trimestre 2025

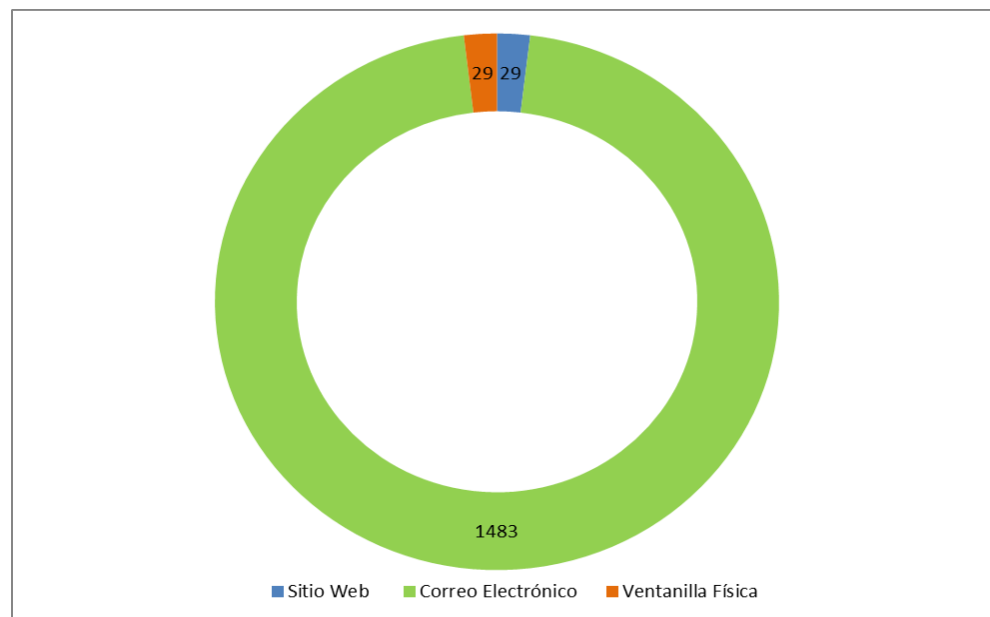
Gestión de Atención PQRSDf



1129 radicaciones que corresponde al **73,26%** de las PQRSDf del trimestre fueron atendidas; mientras que **412** radicaciones que corresponde a **26,74%** de las PQRSDf del trimestre, al corte del periodo continuaban en trámite.

Radicaciones PQRSDf tercer trimestre 2025

Canal de recepción de las raditaciones



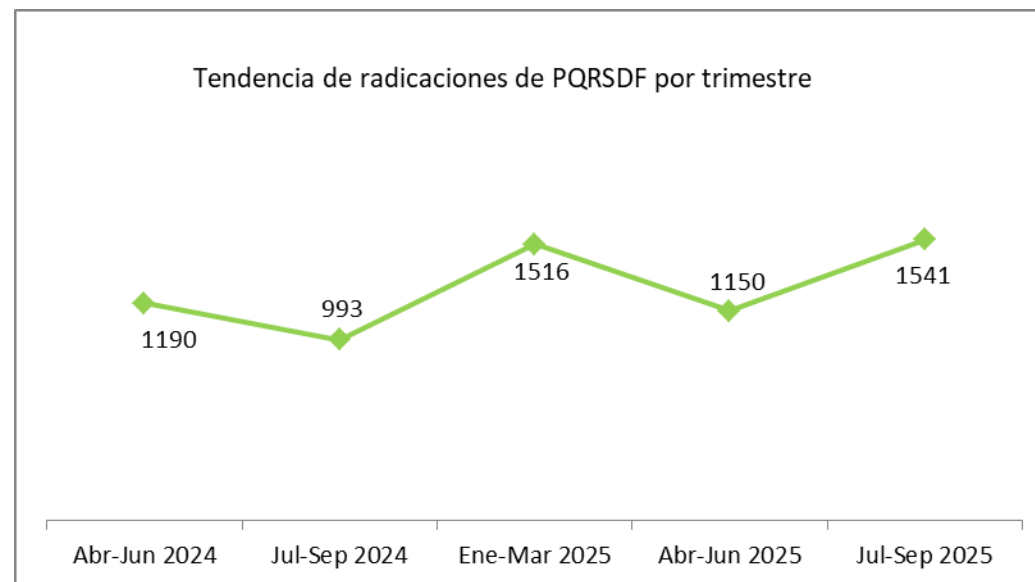
El **96,24%** de las PQRSDf, que corresponde a **1483** raditaciones, fueron recibidas por correo electrónico, mientras que el **1,88%** que corresponde a **29** raditaciones, fueron presentadas en el sitio web y el **1,88%** que corresponde a **29** raditaciones fueron recibidas por la ventanilla física.

Radicaciones PQRSDf tercer trimestre 2025

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.



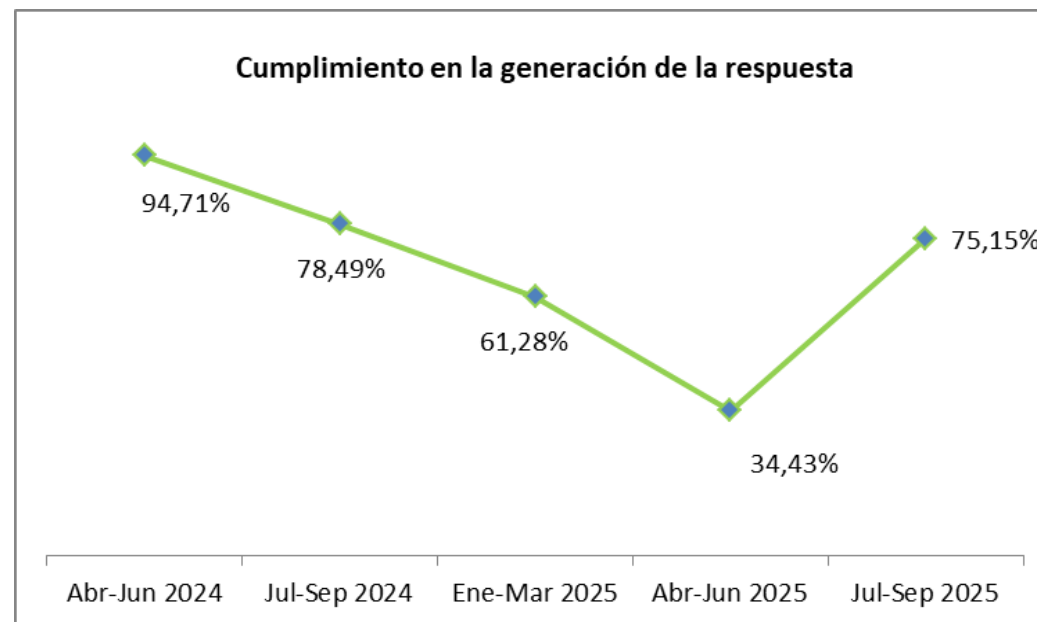
Número de PQRSDf	Abr-Jun 2024	Jul-Sep 2024	Ene-Mar 2025	Abr-Jun 2025	Jul-Sep 2025
X1: Número de PQRSDf recibidas en el periodo	1190	993	1516	1150	1541
X2: Número de PQRSDf recibidas en el periodo anterior	1736	1190	993	1516	1150
Resultado	-31,5%	-16,6%	52,7%	-24,1%	34,0%

Radicaciones PQRSDf tercer trimestre 2025

Indicadores

Cumplimiento PQRSDf

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



Número de PQRSDf	Abr-Jun 2024	Jul-Sep 2024	Ene-Mar 2025	Abr-Jun 2025	Jul-Sep 2025
X1: Número de PQRSDf atendidas en el periodo	1127	832	929	396	1158
X2: Número de PQRSDf recibidas en el periodo	1190	1060	1516	1150	1541
Resultado	94,71%	78,49%	61,28%	34,43%	75,15%

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2025

Aspectos a tener en cuenta:

De las **1541** radicaciones recibidas en el trimestre, 1129 (**73,26%**) fueron respondidas y 412 (**26,74%**) se encontraban en trámite al corte del 30 de septiembre 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 **10** días hábiles.

Durante el periodo de valoración se efectuaron **29** 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 **2** radicaciones de PQRSDF.

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.

Radicaliones PQRSDF tercer 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, por lo cual, para el trimestre objeto de análisis, el aplicativo se encontraba en fase de estabilización.

Radicaciones PQRSDF tercer 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 tercer 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 tercer trimestre 2025

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.

Radicaciones PQRSDF tercer trimestre 2025

Recomendaciones de los usuarios:

- “Muchas gracias por la oportunidad que nos dieron de visitar el reactor nuclear. Gracias a la Andrea Sánchez por su gestión y colaboración y al coordinador del reactor por sus enseñanzas y disposición. Como institución estamos muy agradecidos”.
- “Por favor, definan un solo canal para las diferentes solicitudes, ya que cada cierto tiempo cambian, ya sea para usuarios institucionales o externos, siendo los externos los mas afectados porque no hay claridad sobre el tipo de petición y dónde radicarla”.
- “Mas que recomendación, es un agradecimiento muy especial, puesto que por mas de 7 años he tenido el gusto de visitar el Servicio Geológico de Manizales en la modalidad de visita guiada en donde todo ha sido de primer nivel”.
- “Fue muy efectivo el proceso y la disposición para atención a los estudiantes fue excelente”.
- “Nosotros radicamos una Tutela del juzgado y si se le dio respuesta a tiempo. Muchas gracias”.
- “Debe haber atención de profesionales del área solicitada en las respuestas”.

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
GEOLOGICO
COLOMBIANO

