SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO

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

Informe correspondiente al tercer trimestre de 2023
(julio, agosto y septiembre)
Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias recibidas por el Servicio Geológico Colombiano.

Noviembre 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 tercer 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 y alertamiento 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 ha mantenido conforme al nivel 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

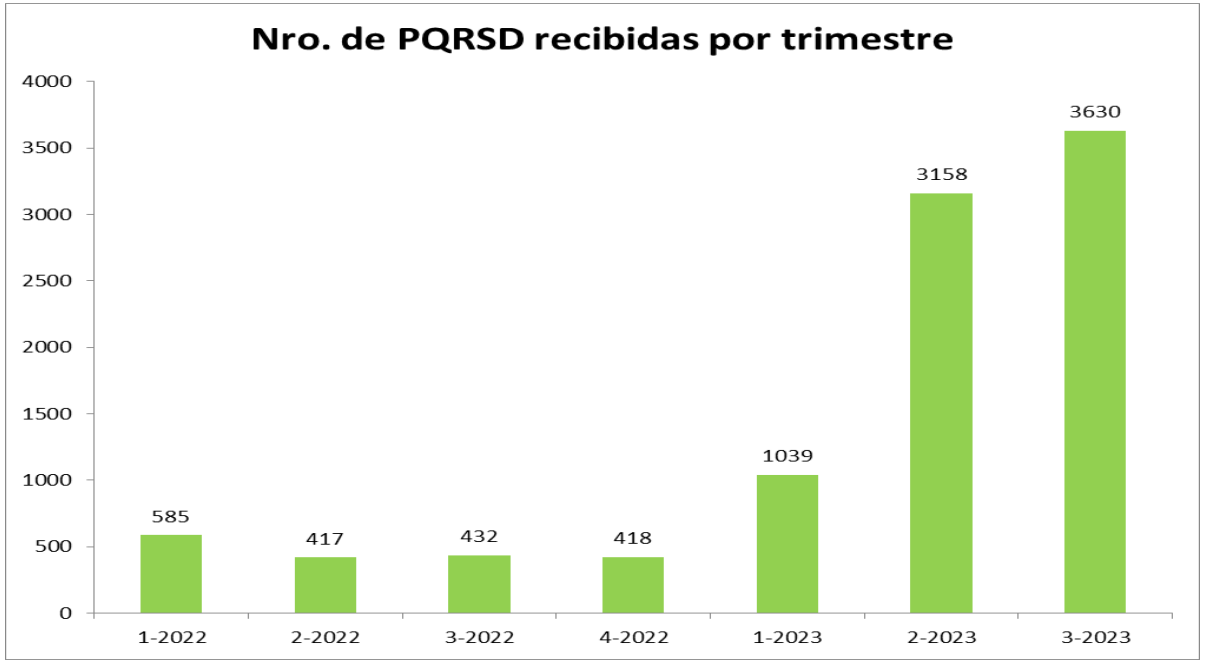
TWITTER: @sgcol
FACEBOOK: Servicio Geológico Colombiano
YOUTUBE: @ServicioGeologicoC
INSTAGRAM: serviciogeologicocolombiano

➢ 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 740,28% y respecto al segundo trimestre de 2023 presentaron un incremento de 14,95%, lo anterior debido a la centralización de todas las solicitudes radicadas en el SGC.

Radicaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2023

Radicados según el tipo de solicitud

Tipo de solicitud	Tramitadas	En trámite	Total General
Correspondencia General	1676	273	1949
Denuncias	1	3	4
Derechos de Petición	1441	206	1647
Felicitaciones	1	1	2
Quejas	4	2	6
Traslados de competencia	2	0	2
Tutelas	15	5	20
Total general	**3140**	**490**	**3630**

La gestión efectiva del trimestre se encuentra en el 86,50%, esto debido al seguimiento realizado a todas las solicitudes, no obstante, los registros que actualmente se encuentran en trámite, están plenamente alertados con las áreas correspondientes.

Radicaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2023

Distribución de radicaciones por Direcciones

Dirección	Tramitadas	En trámite	Total General
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	606	202	808
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	269	4	273
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	177	14	191
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	958	22	980
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	7	0	7
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	36	14	50
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	17	2	19
DIRECCIÓN GENERAL	278	110	388
SECRETARÍA GENERAL	792	122	914
Total general	**3140**	**490**	**3630**

Radicaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2023

Distribución de radicaciones por Grupos de trabajo

Grupo de trabajo	Tramitadas	En trámite	Total General
1. DIRECCIÓN GENERAL	10	2	12
1.1.Grupo de Trabajo Comunicaciones	4	0	4
1.2.Oficina Asesora Jurídica	263	107	370
1.3.Oficina de Control Interno	0	1	1
2. SECRETARÍA GENERAL	47	14	61
2.1.Grupo de Trabajo Contratos y Convenios	337	10	347
2.2.Grupo de Trabajo Control Interno Disciplinario	22	1	23
2.3.Grupo de Trabajo Planeación	6	0	6
2.4.Grupo de Trabajo Tecnologías de información	3	0	3
2.5.Grupo de Trabajo Talento Humano	88	25	113
2.6.Grupo de Trabajo Liquidación de Nómina y Seguridad Social	1	0	1
2.7.2.Grupo de Trabajo Tesorería	23	4	27
2.7.3.Grupo de Trabajo De Contabilidad	102	49	151
2.7.Unidad de Recursos Financieros	36	4	40
2.8.Grupo de Trabajo Servicios Administrativos	89	15	104
2.10. Grupo de Trabajo Socio - Ambiental	2	0	2
2.11.Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía	40	0	40
3. DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	37	4	41
3.1.Grupo de Trabajo Cartografía E Investigación Geológica Y Geomorfológica	1	0	1
3.2.Grupo de Trabajo Aguas Subterráneas	4	0	4
3.5.Grupo de Trabajo Estudios Geológicos Especiales, Sede Medellín	0	1	1

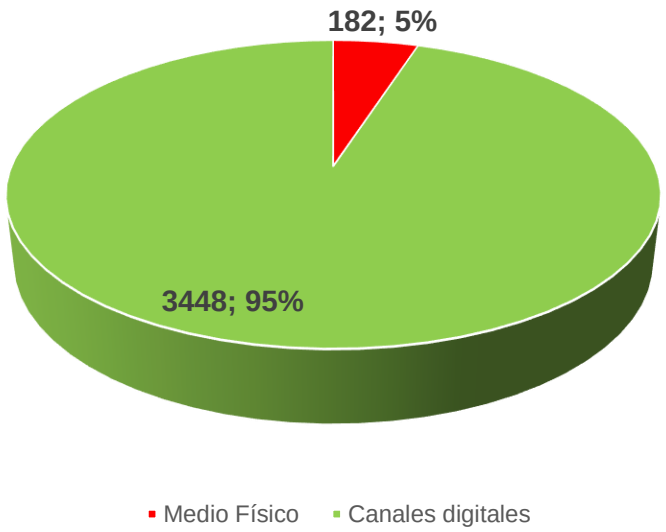
Radicaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2023

Distribución de radicaciones por Grupos de trabajo

3.9.Grupo de Trabajo Museo Geológico e Investigaciones Asociadas	135	9	144
4. DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	13	1	14
4.1.Grupo de Trabajo Investigación y Prospección de Recursos Minerales Metálicos	4	1	5
5. DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	7	0	7
6. DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	210	3	213
6.4.Grupo de Trabajo Evaluación y Monitoreo de la Actividad Volcánica - Observatorio Vulcanológico Y Sismológico de Manizales - OVSMA	22	0	22
6.5.Grupo de Trabajo Evaluación y Monitoreo de la Actividad Volcánica - Observatorio Vulcanológico Y Sismológico de Popayán - OVSPO	13	0	13
6.6.Grupo de Trabajo Evaluación y Monitoreo de la Actividad Volcánica - Observatorio Vulcanológico Y Sismológico de Pasto - OVSPA	22	1	23
6.9.Grupo de Trabajo Investigación y Monitoreo de la Deformación de la Corteza Terrestre - GEORED	1	0	1
6.11.Grupo Apropiación Social del Conocimiento de Geoamenazas	1	0	1
7. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	914	23	937
7.1.Grupo de Trabajo Gestión de Plataforma de Tecnología de Información	3	0	3
7.3.Grupo de Trabajo Servicios y Divulgación de información Geocientífica y Museal	36	0	36
7.4.Grupo de Trabajo de Bucaramanga	1	0	1
8. DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	74	12	86
8.1.Grupo de Trabajo Licenciamiento y Control	532	189	721
8.2.Grupo de Trabajo Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas	1	0	1
8.3.Grupo de Trabajo Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas	0	1	1
9. DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	33	13	46
9.3.Grupo de Trabajo Investigación en Geometalurgia y Geoambiente para el Procesamiento de Minerales de los Depósitos en Colombia	3	0	3
Total general	**3140**	**490**	**3630**

Radicaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2023

Canal de recepción de las radiaciones



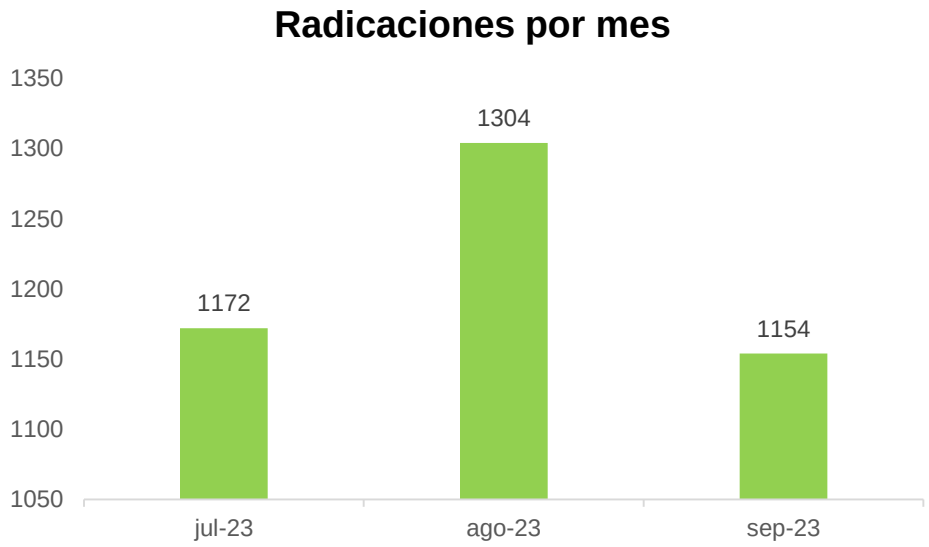
El 95% de las solicitudes que corresponde a 3448 fueron radicadas por los canales digitales de la Entidad, mientras que el 5% fue radicado por medio físico.

Radicaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2023

Durante el tercer trimestre de 2023 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 1657 PQRSD, equivalente al 46% de las radicaciones recibidas.

Radicaciones recibidas por mes

Durante el tercer trimestre de 2023 el Servicio Geológico Colombiano recibió 1172 solicitudes radicadas en julio, 1304 en agosto y 1154 en septiembre.



Radicaciones recibidas durante el tercer trimestre de 2023

Aspectos a tener en cuenta:

De las 3630 radicaciones recibidas en el trimestre, 3140 (86,50%) han sido respondidas y 490 (13,50%) 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 2 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 tercer 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 sismos en aplicaciones y optar por buscar la información a través de los canales que el Servicio Geológico Colombiano tiene a disposición.

2. Seguir fortaleciendo la estrategia con la ciudadanía 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 tercer 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 gestor documental de cada colaborador.
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 tercer trimestre de 2023

Recomendaciones generales:

8. Fortalecer el seguimiento de las radicaciones que se encuentran en trámite para gestionar su atención dentro de los términos legales.
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. 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.
11. Proyectar la estrategia para el cambio del gestor 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 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