

	<b>Informe Final</b>	
		Versión 1
		Código F-OCI-EVA-006
		Página 1 de 13

**INFORME FINAL**  
**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO**  
**A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS**  
**Y SUGERENCIAS RECIBIDAS - PQRDS**

**Fecha de Emisión del Informe:** 05/06/2019  
**Nombre Auditor(es):** Milton E. Ovalle Garzón  
**No. Informe:** OCI-17-2019

## 1. INTRODUCCIÓN.

La Constitución Política de 1991, introdujo en su artículo 23 que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades públicas o privadas por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución, siendo esta una herramienta de mucha utilidad para la ciudadanía, en la reclamación de los derechos de las personas, para presentar quejas, reclamos y efectuar solicitudes de información, siempre y cuando la información no esté considerada como de carácter reservado.

La normatividad establece que estas peticiones, se pueden presentar de manera verbal o por escrito, también a través de un correo electrónico y la entidad peticionada debe dar respuesta a dicha solicitud dentro de un término máximo de 15 días o según los casos especiales establecidos por la misma norma.

Igualmente el gobierno nacional en su lucha contra la corrupción, establece en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Igualmente, establece que en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

## 2. OBJETIVO Y ALCANCE.

Verificar que la atención que se prestó por parte del SGC a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRD recibidas durante el segundo semestre de 2018 se haya dado de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento del Artículo 76 de Ley 1474 de 2012, de la Ley 1755 de 2015 y de los procedimientos internos establecidos.

### **3. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO.**

- 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 962 del 2005, “Por el cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control del control de la gestión pública”.
- 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.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 2623 del 2009, “Por el cual se crea el Sistema nacional de Servicio al Ciudadano”.
- Decreto 4131 de 2011, “Por el cual se cambia la Naturaleza Jurídica del Instituto Colombiano de Geología y Minería (INGEOMINAS)”.
- Decreto 2703 del 2013, “Por el cual se establece la estructura interna del Servicio Geológico Colombiano (SGC) y se determinan las funciones de sus dependencias”.
- Procedimientos y documentos asociados a la atención dada por el Servicio Geológico Colombiano-SGC a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS, disponibles en el aplicativo ISOLUCION.

### **4. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.**

En cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Control Interno, en el artículo 12 de la Ley 87 de 1993, en consonancia con el Rol de Evaluación y Seguimiento y en virtud de lo referido en los párrafos anteriores, en este informe se aborda el seguimiento al tratamiento que dio la entidad a las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes presentadas por la comunidad en general, durante el segundo semestre de 2018.

Para el desarrollo de este seguimiento la Oficina de Control Interno tomó como base la información enviada, vía correo electrónico, el viernes 22 de febrero de 2019 por parte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, lo publicado en la página web en el link, <https://www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/informesPQRD.aspx>, y la información disponible en aplicativos institucionales como ISOLUCION y ORFEO.

Vale la pena mencionar que el Informe Preliminar resultante de esta verificación fue enviado el 6 de junio de 2019 al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones con el fin de conocer sus apreciaciones al respecto, los cuales se recibieron el 21 de junio (por inconvenientes informados por la Coordinadora del mismo), y se tuvieron en cuenta en lo pertinente para la emisión del presente informe.

Evaluada la información enviada, se encontraron las siguientes observaciones, sobre las cuales se presentan algunas recomendaciones para la mejora del proceso:

#### 4.1. GENERALIDADES.

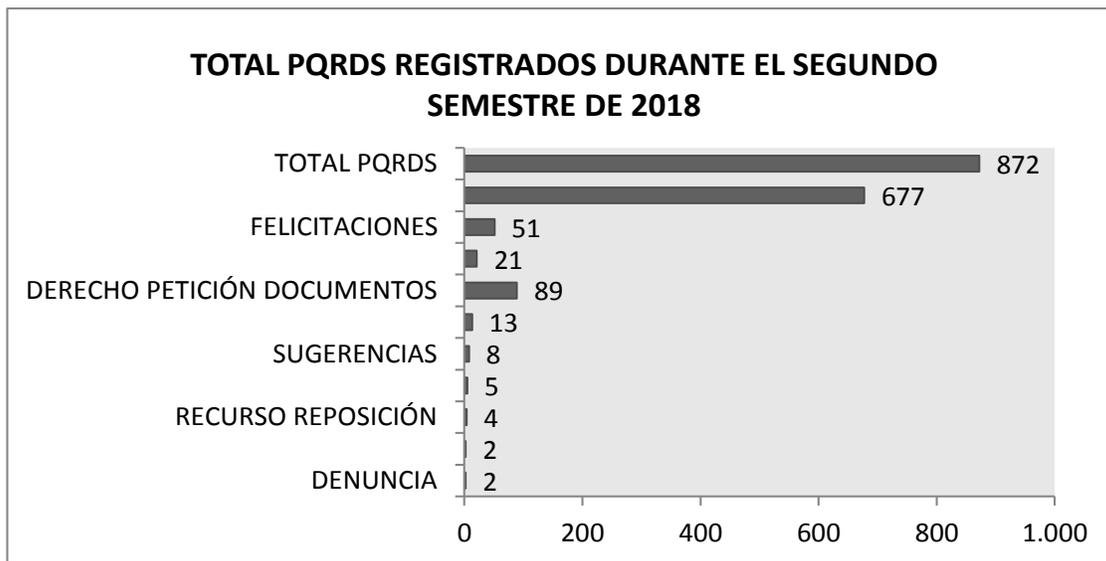
- En ISOLUCION aparece publicado el Procedimiento Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR CODIGO: PR-COM.-PQR-001 V11, vigente desde el 24/Ene/2017, frente al cual se observa:
  - El Procedimiento se denomina PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR; sin embargo, a lo largo de su descripción se mencionan además sugerencias, recursos de reposición, denuncias y felicitaciones.
  - El procedimiento presenta un alcance corto frente al quehacer institucional y frente a la misma descripción de actividades, ya que, aunque menciona que cubre hasta el seguimiento (Actividad 15: El profesional realiza el seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, Denuncias, sugerencias y recursos de reposición, verificando su estado en el Sistema Orfeo), no se incluyen acciones resultantes de dicho seguimiento. Adicionalmente hace referencia a la elaboración y publicación de informes, los cuales no están abarcados por el mencionado alcance.
  - Se registra normatividad derogada, como por ejemplo el Decreto 943 de 2014, Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
  - En algunas de las actividades del procedimiento las responsabilidades del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones y las de Correspondencia se entrelazan, dilatando la oportunidad en la gestión de los asuntos.

Por lo anterior, se **recomienda** revisar y actualizar el procedimiento, a fin de complementar su alcance para garantizar un cierre efectivo de los PQRDS y mejorar su gestión en aspectos tales como: aclarar conceptos, vincular acciones y tiempos de gestión de correspondencia, tratamiento en caso de devoluciones en correo normal, tratamiento de rebotes en correo electrónico, tiempos para gestión de buzones, entre otros.

- Los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones - PQRDS, son analizados y controlados por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones a través de un cuadro de Excel, el cual describe las variables principales de ingreso, gestión y salida de los mismos, pero no está asociado a ningún procedimiento institucional, ni presenta instructivo que permita leer e interpretar adecuadamente las variables allí consignadas.

En vista de lo anterior, y ya que la institución cuenta con el sistema ORFEO, sobre el cual se están registrando y gestionando las PQRDS, se **recomienda** utilizar las herramientas de análisis y consolidación de información, y de indicadores que trae este sistema, para realizar el respectivo seguimiento y control de los asuntos tramitados a fin de evitar reprocesos de información, eliminando los posibles riesgos que se asumen durante las actividades de registro de los datos que se viene realizando en el Excel.

- Según la información suministrada a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en la herramienta de Excel se registró la recepción de los siguientes asuntos durante el segundo semestre de 2018:



No obstante, sobre ese total de asuntos recibidos no se evidenciaron controles que garanticen que todos los PQRDS que ingresaron a la institución por los diferentes canales y diferentes sedes de la entidad, se hayan registrado en el sistema ORFEO o en la base de datos de Excel que se lleva en el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

- Los 872 asuntos recibidos, en términos de porcentaje corresponden a los siguientes:

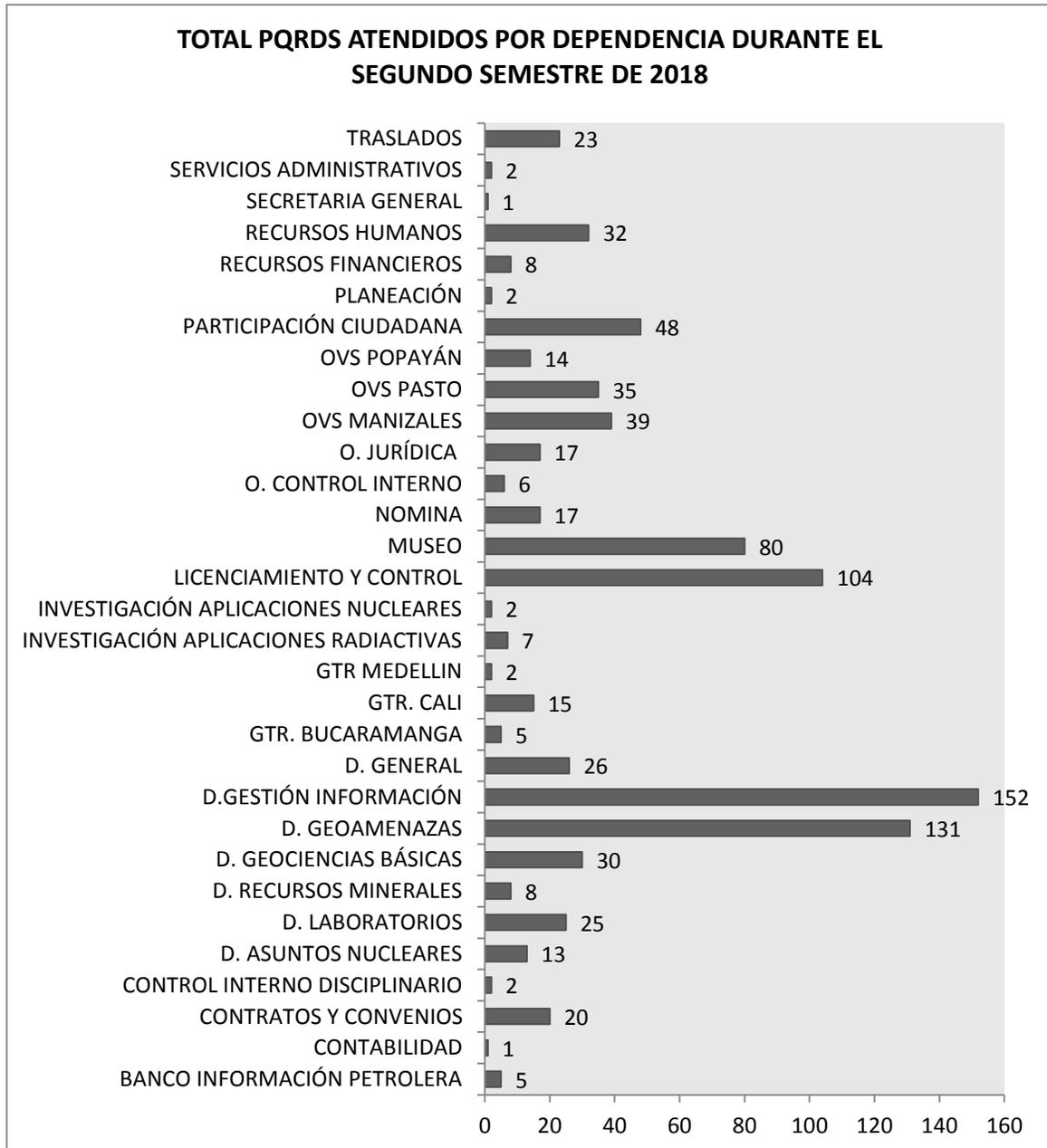
TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
DENUNCIA	2	0,22
EXHORTO	2	0,22
RECURSO REPOSICIÓN	4	0,45
INFORMACIÓN	5	0,57
SUGERENCIAS	8	0,91
QUEJA	13	1,49
DERECHO PETICIÓN DOCUMENTOS	89	10,20
DERECHO PETICIÓN CONSULTA	21	2,40
FELICITACIONES	51	5,84
DERECHO PETICIÓN GENERAL	677	77,63
TOTAL PQRDS	872	100,00

Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

Como se puede observar durante el segundo semestre de 2018, se radicaron 872 PQRDS, de los cuales el 77.63% (677) corresponden a derechos de petición general, 10,20% (89) corresponden a derechos de petición de documentos y 5,84% (51) corresponden a felicitaciones, siendo los ítems más relevantes.

- El comportamiento total de las PQRDS para el segundo semestre de 2018, presenta una disminución del 7,1% frente a lo radicado en el primer semestre de 2018 (939 PQRDS) y presenta un leve incremento (2,34%) comparado con el segundo semestre de 2017, el cual fue de 852 PQRDS.

- Durante el segundo semestre de 2018, las dependencias con mayor número de PQRDS fueron: Dirección de Gestión de Información (con el 17,43%, 152 PQRDS), Dirección de Geoamenazas (con el 15,02%, 131 PQRDS), Grupo de Licenciamiento y Control (con el 11,93%, 104 PQRDS) y el Museo (con el 9,17%, 80 PQRDS).



En términos de porcentaje, la distribución es la siguiente:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
BANCO INFORMACIÓN PETROLERA	5	0,57
CONTABILIDAD	1	0,11
CONTRATOS Y CONVENIOS	20	2,29
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,23
D. ASUNTOS NUCLEARES	13	1,49
D. LABORATORIOS	25	2,87
D. RECURSOS MINERALES	8	0,92
D. GEOCIENCIAS BÁSICAS	30	3,44
D. GEOAMENAZAS	131	15,02
D.GESTIÓN INFORMACIÓN	152	17,43
D. GENERAL	26	2,98
GTR. BUCARAMANGA	5	0,57
GTR. CALI	15	1,72
GTR MEDELLIN	2	0,23
INVESTIGACIÓN APLICACIONES RADIATIVAS	7	0,80
INVESTIGACIÓN APLICACIONES NUCLEARES	2	0,23
LICENCIAMIENTO Y CONTROL	104	11,93
MUSEO	80	9,17
NOMINA	17	1,95
O. CONTROL INTERNO	6	0,69
O. JURÍDICA	17	1,95
OVS MANIZALES	39	4,47
OVS PASTO	35	4,01
OVS POPAYÁN	14	1,61
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	48	5,50
PLANEACIÓN	2	0,23
RECURSOS FINANCIEROS	8	0,92
RECURSOS HUMANOS	32	3,67
SECRETARIA GENERAL	1	0,11
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0,23
TRASLADOS	23	2,64

Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

- Con base en los cálculos realizados por la Oficina de Control Interno, durante el segundo semestre de 2018 el promedio general de respuesta a las PQRDS fue de 12,73 días. No obstante, en 50 PQRDS los radicados no incluyeron fecha de respuesta, y en 12 casos la fecha de respuesta se registró con anterioridad a la fecha de radicado de ingreso; situaciones como estas no permiten tener confianza en el promedio de días tomados para la atención de los asuntos.

TABLA DE DATOS		
TIPO	PROMEDIO DÍAS	POSICIÓN
DENUNCIA	10,00	POR DEBAJO DEL PROMEDIO
EXHORTO	5,50	POR DEBAJO DEL PROMEDIO
RECURSO REPOSICIÓN	34,00	POR ENCIMA DEL PROMEDIO
INFORMACIÓN	1,33	POR DEBAJO DEL PROMEDIO
SUGERENCIAS	14,62	POR ENCIMA DEL PROMEDIO
QUEJA	11,37	POR DEBAJO DEL PROMEDIO
DERECHO PETICIÓN DOCUMENTOS	8,73	POR DEBAJO DEL PROMEDIO
DERECHO PETICIÓN CONSULTA	16,81	POR ENCIMA DEL PROMEDIO
FELICITACIONES	15,23	POR ENCIMA DEL PROMEDIO
DERECHO PETICIÓN GENERAL	13,35	POR ENCIMA DEL PROMEDIO
TOTAL PQRDS	12,73	PROMEDIO GENERAL

Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

Por lo anterior, se **recomienda** analizar las causas que originan este tipo de situaciones, a fin de garantizar que la información sea totalmente confiable y sirva para la adecuada toma de decisiones.

- En el sistema de PQRD disponible en la página web del Servicio Geológico Colombiano, se solicita identificación obligatoria del usuario, por lo que no está disponible como posibilidad el solicitante anónimo y/o tipo de petición anónimo.
- Revisados cuatro (4) puntos de Buzones disponibles en la sede central, se encontró que solo en uno existía disponibilidad de formatos para su uso, pero con logos del gobierno anterior.
- Para algunos casos se observó que en el ORFEO se anexa el documento de respuesta sin firma del responsable, vinculándola al respectivo radicado de la petición; sin embargo, no se manejan expedientes en donde se evidencien los documentos que dan origen a la PQRDS y los que la gestionan y la resuelven, en especial para temas frecuentes.
- Igualmente, en el sistema ORFEO no se evidencian los criterios o directrices con los cuales los responsables de resolver los asuntos determinan el carácter de privacidad de los mismos, utilizando criterios que no tienen referencia a ninguna política institucional.

#### 4.2. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – QRDS.

Evaluadas las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos formularon y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad, según la clasificación suministras por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones en su base de datos de Excel, la Oficina de Control Interno observó:

- Durante el segundo semestre de 2018, de los 872 asuntos recibidos 23 de los radicados (2,7% del total), correspondieron a Quejas, Sugerencias y Denuncias, así:
  - Quejas: 13, que corresponden al 56,52%
  - Sugerencias: 8, correspondientes al 34,78%
  - Denuncias: 2, correspondientes al 8,69%

Para este periodo no se recibieron reclamos.

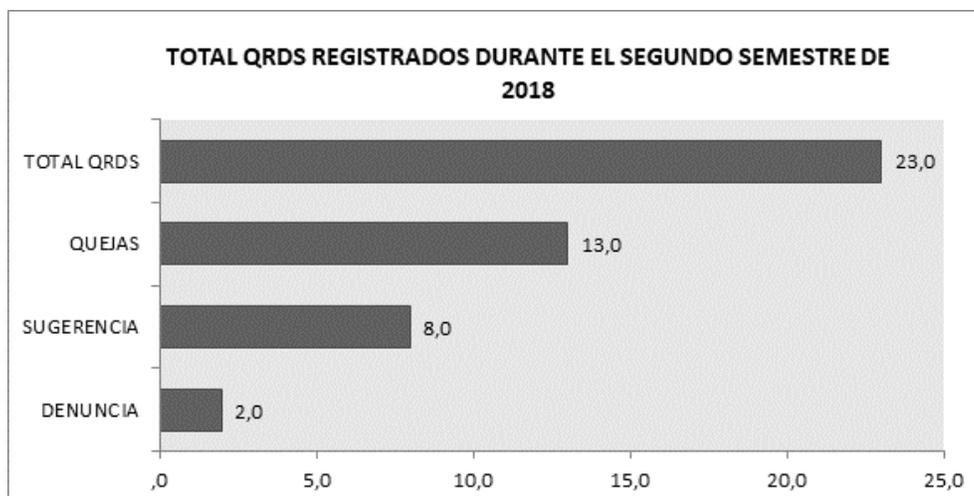
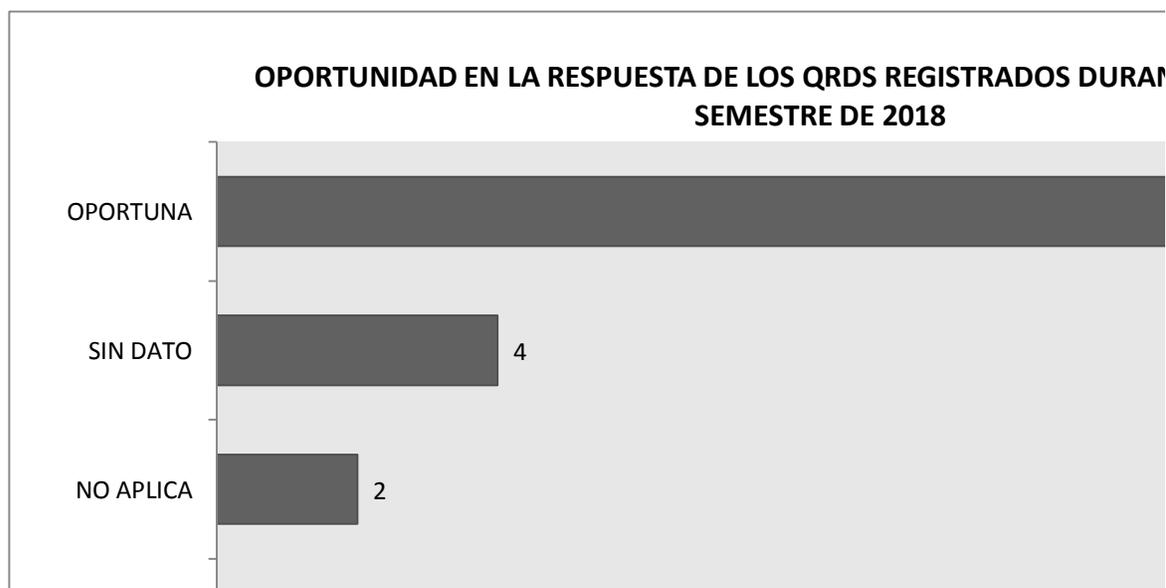


TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE QRDS
DENUNCIA	2	8,69
SUGERENCIA	8	34,78
QUEJAS	13	56,52
<b>TOTAL QRDS</b>	<b>23</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

Frente a ese total de 23 Quejas, Sugerencias y Denuncias, este dato no brinda la confianza necesaria respecto a que incluya todos los asuntos que correspondan a estas clasificaciones, debido a que el acceso a los canales por parte de los usuarios puede estar limitado para algunos de ellos (zonas rurales por ejemplo); no se tiene una herramienta disponible de registro y seguimiento unificada que permita controlar todos los asuntos recibidos tanto en la sede central de la entidad como en las demás; así mismo, los criterios de clasificación por parte de quien incluye los asuntos, dado que en algunos casos se evidenció que por ejemplo, dos (2) fueron incluidos como felicitaciones, cuando en realidad se trataba de sugerencias.

- De las 23 Quejas, Sugerencias y Denuncias radicadas durante el segundo semestre de 2018, sobre 17 de ellas fue posible consultar las respuestas con sus respectivos soportes, y analizar los tiempos de respuesta; observando que 16 fueron oportunas y solo una (1) tuvo respuesta no oportuna (Sugerencia recibida el 3 de septiembre de 2018 por buzón y con radicado de entrada No. 20182610067902, con fecha de respuesta del 4 de octubre de 2018 y envío de la misma el 5 de octubre de 2018).



Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

Respecto a los seis (6) casos restantes, en cuatro (4) de ellos no fue posible obtener el dato debido a:

- Radicado de entrada 20182610049262, sin permiso en ORFEO para ver el contenido del radicado de salida No 20181010047511.
- Radicado de entrada 20182810001332, en ORFEO no es evidente soporte de envío por correo electrónico de la respectiva respuesta al usuario.

- Radicado de entrada 20182810001412, sin permiso en ORFEO para ver el contenido del radicado de entrada de la queja.
- Radicado de entrada 20182610094232, Queja remitida a Control Interno Disciplinario. A la fecha 4/03/19 en ORFEO no es evidente soporte de respuesta al quejoso.

En lo concerniente a los dos (2) asuntos restantes, fueron archivados por corresponder a felicitaciones, aunque inicialmente fueron clasificadas como sugerencias. No se dio respuesta al ciudadano, pero fueron trasladadas al área respectiva para su conocimiento.

- De las 16 respuestas oportunas que se dieron durante el segundo semestre de 2018, en catorce (14) se atendieron las inquietudes planteadas por los usuarios, mientras que en las dos (2) restantes no fue posible evidenciar esto con claridad, ya que no parecieran guardar consistencia con lo requerido, así:
  - Radicado de entrada 20182810001092, se presenta interrogante sobre foto e imágenes políticas en Facebook y se respondió sobre logos y vestidos de redes sociales.
  - Radicado de entrada 20182810001942, en ORFEO es evidente el soporte de respuesta, dentro de los plazos establecidos, pero la respuesta no plantea una fecha para poder prestarle los servicios de calibración al quejoso, que es lo que al parecer necesita.
- Para los radicados de entrada en ORFEO No. 20182810001292, 20182810001302 y 20182810001312, se observó que los tres (3) corresponden a la misma queja, pero fueron registrados tres (3) veces en la matriz del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones; situaciones como esta, origina que la cifra de asuntos recibidos no brinde suficiente confianza.

Frente a esto, en su respuesta al Informe Preliminar la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones manifestó:

*“...se aclara que se trata de quejas interpuestas a través del módulo puesto a disposición de la ciudadanía en la página web de la Entidad. Sobre el particular, es necesario precisar dos aspectos:*

*1. El módulo de PQRDS cumple con los postulados del artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016 sobre habilitar los medios tecnológicos o electrónicos que permitan la recepción de de las peticiones aun por fuera de las horas de atención al público. Esta herramienta funciona de manera automática y permite a los usuarios interponer la cantidad de PQRDS que a bien tengan, pues el parágrafo 2 del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015 preceptúa "ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas".*

*2. La misma norma (Ley 1755 de 2015) establece que para los casos de peticiones reiterativas "la autoridad podrá remitirse a las respuesta anteriores", lineamiento que aplica el SGC en estos casos.*

*Por lo anterior, discrepamos respetuosamente de la afirmación "situaciones como esta origina que la cifra de asuntos recibidos no brinde suficiente confianza".*

No obstante lo anterior, se reitera la **recomendación** en el sentido de fortalecer las tareas de análisis, clasificación y asignación de los asuntos recibidos, así como realizar una labor de seguimiento y depuración a la información incluida en la matriz del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

- Para el radicado No. 20182610080142, en ORFEO se evidenció el soporte de respuesta, con soluciones de fondo a las inquietudes planteadas por el usuario; la respuesta fue enviada el 13 de diciembre de 2018 según radicado No. 20182100075471, pero el documento fue entregado a la persona el 18 de diciembre de 2018, según la guía de SERVIENTREGA No. 2023372127. Igualmente, los documentos escaneados en ORFEO para soportar la queja referida en el radicado No. 20182610080142, no permiten una lectura adecuada por baja calidad en el escaneo. Por lo anterior, se **recomienda** que las dependencias garanticen no solo el envío sino también la entrega de la respuesta a los usuarios de manera oportuna, con documentos legibles y disponibles en el sistema ORFEO.

Al respecto, en su correo de respuesta al Informe Preliminar, la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones manifestó: “...nuestro seguimiento no puede incluir acciones resultantes, llega hasta informar el trámite y la respuesta que generó una PQRDS; no aborda desarrollos internos de las áreas temáticas y transversales vinculados a los informes institucionales y organizacionales correspondientes. Sin embargo, seguiremos liderando el fortalecimiento de la cultura sobre el manejo de los PQRDS, a través de diferentes estrategias y campañas institucionales”.

En vista de lo anterior, si bien existe la disponibilidad de liderar y fortalecer el proceso desde el Grupo, en opinión de esta Oficina es importante ampliar el alcance de dicho proceso, definiendo responsables específicos para el seguimiento y control de los asuntos que garanticen la atención oportuna y adecuada de los mismos.

- Finalmente, con respecto a las 23 Quejas, Sugerencias y Denuncias, los principales temas o situaciones por las que los usuarios las presentaron durante el segundo semestre de 2018 corresponden en un 17,39% (4) a Inadecuada publicidad en redes sociales, en un 13,04% (3) a Complementar o mejorar información misional y en un 8,69% (2) a *Sin atención para calibración de equipos*, siendo los más representativos, tal y como se observa a continuación:



En términos de porcentajes, se tiene:

TABLA DE DATOS		
TEMA O ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
TRATO INJUSTO CON FUNCIONARIOS	1	4,35
INESTABILIDAD DE LA WEB	1	4,35
FALTA DE GESTIÓN SOBRE DESLIZAMIENTOS	1	4,35
FAVORECIMIENTO DE CONTRATO	1	4,35
INADECUADA COMUNICACIÓN CON DAN	1	4,35
MÁS ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN	1	4,35
CONTRATACIÓN NO REGISTRADA EN SECOP	1	4,35
MEJORA MONITOREO EN LÍNEA	1	4,35
VENTA DE PATRIMONIO PALEONTOLÓGICO	1	4,35
MÁS CURSOS EN EL MUSEO	1	4,35
FELICITACIONES AL MUSEO	2	8,69
QRDS REPETIDOS	2	8,69
SIN ATENCIÓN PARA CALIBRACIÓN DE EQUIPOS	2	8,69
COMPLEMENTAR O MEJORAR INFORMACIÓN MISIONAL	3	13,04
INADECUADA PUBLICIDAD EN REDES	4	17,39

Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

Al respecto, la Oficina de Control Interno considera conveniente realizar clasificaciones de este tipo de manera periódica, con el fin de analizar las situaciones que la ciudadanía percibe como problemáticas susceptibles de mejora y determinar las acciones a que haya lugar frente a las mismas.

#### 4.3. PETICIONES.

Durante el segundo semestre de 2018 fueron recibidas 849 peticiones que los ciudadanos formularon al Servicio Geológico Colombiano (excluyendo las 23 QRS). Evaluadas a través de una muestra de 24 peticiones, la Oficina de Control Interno encontró las siguientes observaciones:

- Las 24 Peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2018 que fueron tomadas como muestra, se respondieron de la siguiente forma:



Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

- Dieciséis (16) asuntos tuvieron respuesta oportuna, mientras que cuatro (4) fueron tardías, según el siguiente detalle:
  - Radicado de entrada No. 20182810000922, en ORFEO no es evidente soporte de envío de respuesta, ni por correo electrónico ni por correo normal al peticionario, en ORFEO se registra radicado de respuesta No. 20183820049591 del 15 de agosto de 2018 que estaría por fuera de términos.
  - Radicado de entrada No. 20183210055752, en ORFEO no se encontró soporte de envío de respuesta por correo normal o electrónico al peticionario. Se registra radicado de respuesta No. 20183210001061 del 7 de septiembre de 2018, que estaría por fuera de términos. No obstante, según lo referido por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, el asunto fue respondido dentro de términos, por lo que no se hicieron alertas.
  - Radicado de entrada No. 20182610062502, en ORFEO es evidente soporte de envío de respuesta por correo electrónico al peticionario, se registra radicado de respuesta No. 20181030065281 enviado el 24 de octubre de 2018, por fuera de términos.
  - Radicado de entrada No. 20182610079592, en ORFEO se observó el soporte de envío de respuesta por correo electrónico al peticionario, con radicado de respuesta No. 20181010074691 del 12 de diciembre de 2018, por fuera de términos. En este caso, al igual que lo mencionado anteriormente, se trató de un mismo asunto, pero con dos (2) radicados de ingreso diferentes: 20182610080282 y 20182610079592. Adicionalmente, para esta solicitud aplicaban solo diez (10) días de plazo para su respuesta, según lo normado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Respecto a las dos (2) Peticiones sobre las cuales no fue posible obtener el dato relacionado con oportunidad de la respuesta, se tiene:
  - Radicado de entrada 20183210064052, en ORFEO aparece el documento de respuesta con radicado No. 20183210001471 del 20 de septiembre de 2018 (en plantilla sin firma), por lo que no es posible asegurar si efectivamente fue respondida. Sin embargo, en el archivo de Excel suministrado por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, como respuesta se menciona el radicado No. 20183200058451, el cual no corresponde con el tema peticionado.
  - Radicado de entrada 20182610077332, con respuesta No. 20182300069901, según el cuadro de Excel del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones. Sin embargo, este radicado no se encuentra en ORFEO.
- En dos (2) de las Peticiones no aplica la oportunidad, ya que corresponden a felicitaciones. Sin embargo, tal y como se mencionó anteriormente, sería importante analizar la pertinencia de responder en términos de agradecimiento.
- De las veinte (20) respuestas que fue posible consultar, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar que en todas ellas se les dio respuesta a las inquietudes planteadas por los usuarios, anexando los respectivos soportes.
- Para el radicado entrada No. 20182610081702, en ORFEO se registra como fecha el 29 de noviembre de 2018. Sin embargo, el radicado de respuesta No. 20183200068441 corresponde al 11 de noviembre de 2018, es decir, previo al radicado de entrada. Esta situación ya había sido detectada en seguimientos anteriores, por lo que se reitera la **recomendación** de socializar y sensibilizar a los colaboradores de la entidad respecto al procedimiento a seguir y a la oportunidad con que deben ser radicados los asuntos que se reciben a través de los diferentes canales disponibles en la institución.

## **5. CONCLUSIONES.**

Evaluada la información suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones y la información disponible en los aplicativos y canales de socialización utilizados por la institución, respecto al trámite que se le da a los PQRDS, se evidencia que la entidad viene desarrollando la gestión para resolver las inquietudes planteadas por los usuarios, para lo cual se cuenta con instrumentos documentados en ISOLUCION. Sin embargo, éstos no conservan la vigencia y la completitud conceptual y procedimental requerida para las operaciones y trámites que se realizan actualmente; igualmente, dificultan evidenciar la trazabilidad de la gestión realizada por la institución y el control en la respuesta a los diferentes asuntos recibidos de los usuarios del Servicio Geológico Colombiano.

Finalmente es importante señalar que, si bien la institución está atenta a responder dentro de términos establecidos por la normatividad vigente, las actividades posteriores a la radicación de las respuestas constituyen un aspecto adicional de control, tanto en la llegada al usuario con la debida oportunidad, como en la retroalimentación de su nivel de satisfacción.