

	Informe Final	
		Versión 1
		Código F-OCI-EVA-006
		Página 1 de 11

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS
Y SUGERENCIAS RECIBIDAS – PQRDS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

Fecha de Emisión del Informe: 11/05/2020
Nombre Auditor(es): Milton E. Ovalle Garzón
No. Informe: OCI-16-2020

1. INTRODUCCIÓN.

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.

Igualmente se establece que 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.

Es así como, en cumplimiento del mandato legal, este informe aborda el respectivo seguimiento a la gestión realizada en el Servicio Geológico Colombiano – SGC durante el segundo semestre de 2019 para recibir, tramitar, resolver las quejas, sugerencias y reclamos, permitiendo conocer si a las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés y demás usuarios se les está dando el trámite requerido.

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

Verificar que la atención que se prestó por parte del Servicio Geológico Colombiano a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias - PQRDS recibidas durante el segundo semestre de 2019 se haya dado de acuerdo con las normas y plazos legales vigentes, en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y 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 del 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”.
- Decreto 1166 del 2016, presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- 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.

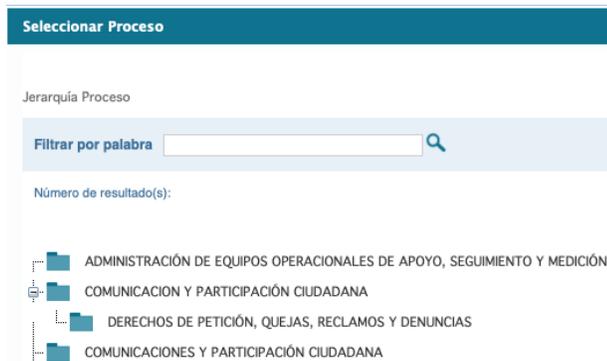
Para el desarrollo de este seguimiento la Oficina de Control Interno tomó como base la información enviada, vía correo electrónico, el viernes 28 de febrero de 2020 por parte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, lo publicado en la página web en el enlace, <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/informesPQRD.aspx>, y la información disponible en los aplicativos institucionales como ISOLUCION y ORFEO.

Así mismo, vale la pena indicar que el Informe Preliminar fue enviado a la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones mediante mediante memorando No. 20201300012703 y correo electrónico del 28 de abril de 2020, con el fin de conocer sus comentarios al respecto, respuesta que fue recibida el 5 de mayo y que fue tenida en cuenta para la emisión del presente Informe.

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

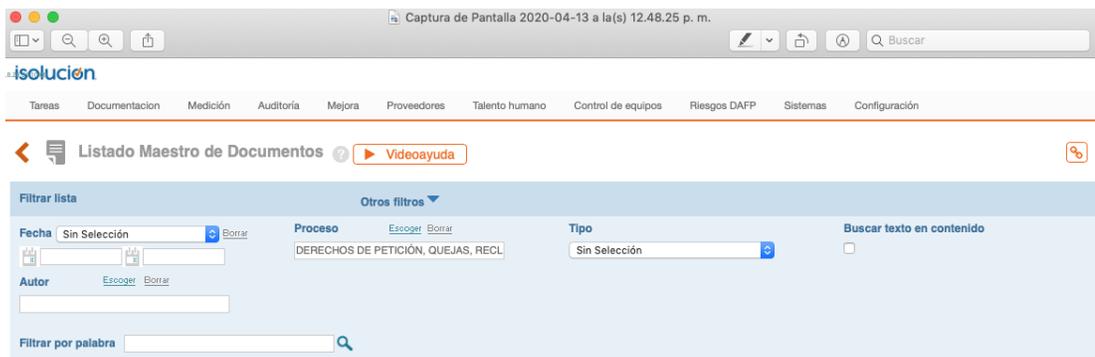
4.1. GENERALIDADES.

- Respecto a la documentación asociada al tema de PQRSD disponible en ISOLUCION V4, se observó que en el listado maestro de documentos de ISOLUCION, por el filtro Procesos, para el tema de PQRSD, se pueden hacer tres (3) tipos de consultas:



1. La primera corresponde a los documentos asociados al Proceso identificado con el título “COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA”, en donde aparecen vinculados los documentos:
 - F-CLI-PQR-001 (FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS) aprobado el 10 de marzo de 2020.
 - PR-COM.-PQR-001 (PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR) aprobado el 24 de enero de 2017.
 - GU-COM.-GAC-001 (Guía de Atención al Ciudadano) Aprobada el 4 de enero de 2019.

2. La segunda corresponde a los documentos asociados al subtítulo “DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS”, en donde no aparecen vinculados documentos para ese filtro especificado.

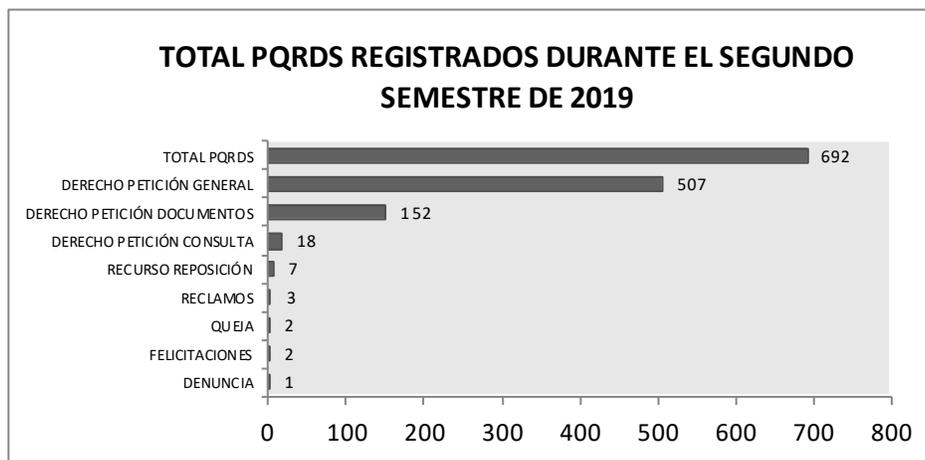


3. La tercera corresponde a los documentos asociados al Proceso identificado con el título “COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA”, en donde aparece vinculado el documento MO-COM-CMI-001 (Manual del Servicio al Ciudadano) aprobado el 23 de diciembre de 2019.

Por lo tanto y conforme lo mencionado en los numerales 2 y 3, la Oficina de Control Interno reitera la **recomendación** realizada en los seguimientos anteriores, de integrar y alinear esta documentación y los controles actualmente utilizados, a fin de garantizar claridad en los procedimientos implementados para la efectiva gestión de las PQRSD.

Al respecto, en su respuesta al Informe Preliminar la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones manifestó que: “El procedimiento PR-COM.-PQR-001 fue actualizado el mes pasado, precisamente para adecuarlo a las nuevas funcionalidades del programa Orfeo y los mecanismos de control adoptados, atendiendo también las recomendaciones de la Oficina de Control Interno en auditorías anteriores. Además, el manual de servicio al ciudadano (MO-COM-CMI-001), que no aparece reseñado en el informe, está en actualización y se publicará en solución en los próximos días”.

- Según la información suministrada a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en la matriz de Excel se registró la recepción de un total de 662 asuntos durante el segundo semestre de 2019, distribuidos de la siguiente forma:



En términos de porcentaje, los 692 asuntos recibidos corresponden a los siguientes:

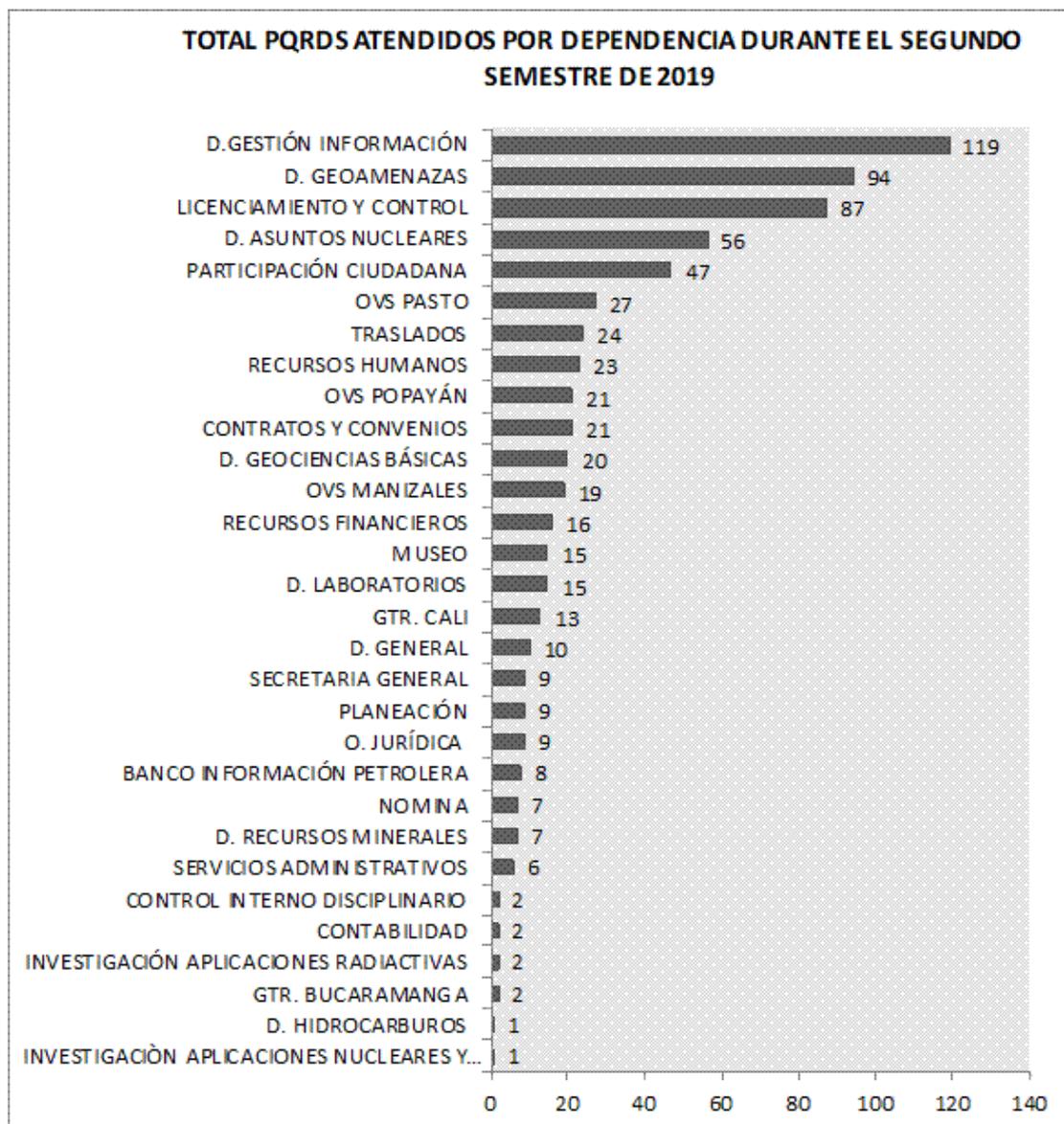
TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
DERECHO PETICIÓN GENERAL	507	73,26
DERECHO PETICIÓN DOCUMENTOS	152	21,96
DERECHO PETICIÓN CONSULTA	18	2,60
RECURSO REPOSICIÓN	7	1,02
RECLAMOS	3	0,43
QUEJA	2	0,29
FELICITACIONES	2	0,29
DENUNCIA	1	0,15
TOTAL PQRDS	692	100,00

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

Como se puede observar, durante el segundo semestre de 2019 se radicaron 692 PQRDS, de los cuales los ítems más relevantes están en: Derechos de petición general 73,26% (507); Derechos de petición de documentos 21,96% (152), Derechos de petición de consulta 2,60% (18), y Recursos de Reposición 1,02% (7).

- El comportamiento total de las PQRDS para el segundo semestre de 2019, presenta una disminución del 31,55% frente a lo radicado en el primer semestre de 2019 (1.011 PQRDS) y una disminución del 20,64% frente al segundo semestre de 2018, el cual fue de 872 PQRDS.

- Igualmente, es importante resaltar que frente a lo radicado y gestionado en el primer semestre de 2019 de Derechos de petición de documentos (435), para el segundo semestre de 2019 solo se registran 152 radicados, tema sobre el cual la Oficina de Control interno **recomienda** se analice, a fin de verificar esta disminución, considerando que por ser tan grande la diferencia podría tratarse de situaciones presentadas respecto a la clasificación de los asuntos.
- Durante el segundo semestre de 2019, las dependencias con mayor número de PQRDS gestionadas fueron: Dirección de Gestión de Información (con el 17,20%, 119 PQRDS), Dirección de Geoamenazas (con el 13,58%, 94 PQRDS), Grupo de Licenciamiento y Control (con el 12,57%, 87 PQRDS), Dirección de Asuntos Nucleares (con el 8,09%, 56 PQRDS) y Participación Ciudadana (con el 6,79%, 47 PQRDS).



En términos de porcentaje, la distribución es la siguiente:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
D.GESTIÓN INFORMACIÓN	119	17,20
D. GEOAMENAZAS	94	13,58
LICENCIAMIENTO Y CONTROL	87	12,57
D. ASUNTOS NUCLEARES	56	8,09
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	47	6,79
OVS PASTO	27	3,90
TRASLADOS	24	3,47
RECURSOS HUMANOS	23	3,32
OVS POPAYÁN	21	3,03
CONTRATOS Y CONVENIOS	21	3,03
D. GEOCIENCIAS BÁSICAS	20	2,89
OVS MANIZALES	19	2,75
RECURSOS FINANCIEROS	16	2,31
MUSEO	15	2,17
D. LABORATORIOS	15	2,17
GTR. CALI	13	1,88
D. GENERAL	10	1,45
SECRETARIA GENERAL	9	1,30
PLANEACIÓN	9	1,30
O. JURÍDICA	9	1,30
BANCO INFORMACIÓN PETROLERA	8	1,16
NOMINA	7	1,01
D. RECURSOS MINERALES	7	1,01
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	6	0,88
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	0,29
CONTABILIDAD	2	0,29
INVESTIGACIÓN APLICACIONES RIADACTIVAS	2	0,29
GTR. BUCARAMANGA	2	0,29
D. HIDROCARBUROS	1	0,14
INVESTIGACIÓN APLICACIONES NUCLEARES	1	0,14

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

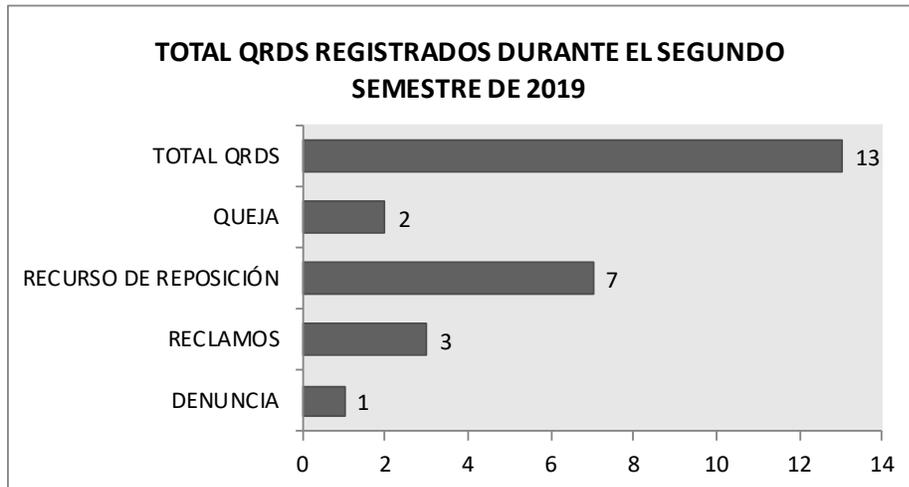
- Frente a las PQRSD gestionadas en el primer semestre de 2019, se observa una disminución significativa de los asuntos recibidos para ser tramitados por algunas áreas de la institución, citadas a continuación, por lo que la Oficina de Control interno **recomienda** se analicen estos datos por dependencia, a fin de verificar lo observado:

DEPENDENCIA	SEGUNDO SEMESTRE DE 2019	PRIMER SEMESTRE DE 2019
D. GEOAMENAZAS	94	170
GTR. BUCARAMANGA	2	46
MUSEO	15	37
NOMINA	7	27
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	47	121
RECURSOS FINANCIEROS	16	41
CONTROL INTERNO	0	20

4.2. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – QRDS RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

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 suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones en su base de datos de Excel, la Oficina de Control Interno observó:

- De los 692 asuntos recibidos durante el segundo semestre de 2019, tan solo trece (13) de los radicados (1,88%) de ese total, correspondieron a Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, así:
 - Quejas: 2, que corresponden al 15,38% del total de los 13 asuntos.
 - Reclamos: 3 que corresponden al 23,08% de los 13 asuntos, que trataron sobre demoras en solicitud de información, no asignación de cita para calibración y no prestación de un servicio.
 - Denuncias: 1, correspondientes al 7,69%, sobre observaciones extemporáneas a pliego de condiciones.
 - Recurso de Reposición: 7, correspondientes al 53,85% de los 13 asuntos, correspondientes a una situación no deseada por parte de usuarios y clientes que se genera en los procesos de gestión o decisión institucional, similares a una queja o a un reclamo.



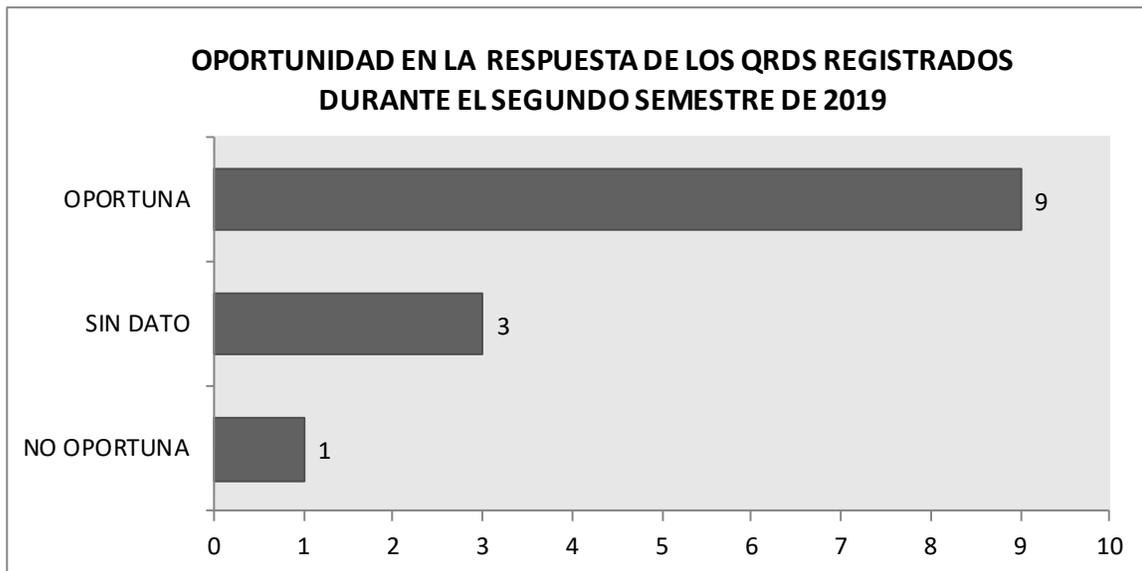
En términos de porcentaje, la distribución corresponde a:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE QRDS
DENUNCIA	1	7,69
RECURSO DE REPOSICIÓN	7	53,85
RECLAMOS	3	23,08
QUEJAS	2	15,38
TOTAL QRDS	13	100,00

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

- De las trece (13) Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias radicadas durante el segundo semestre de 2019, fue posible consultar las respuestas con sus respectivos soportes y analizar los tiempos de respuesta en diez (10) de ellas, identificadas con los siguientes números de radicado: No. 20192600063592, No. 20192600068132, No. 20192600077332, No. 20191200006682, No. 20192600090972, No. 20192600121952, No. 20192600124452, No. 20192600125462, No. 20191200009212 y 20192600070372.

De esos diez (10) asuntos consultados, (9) fueron oportunos en su respuesta frente al plazo establecido por la normatividad vigente, mientras que uno (1), de radicado No. 20192600070372 y correspondiente a una queja, se contestó por fuera de términos (6 días de demora).



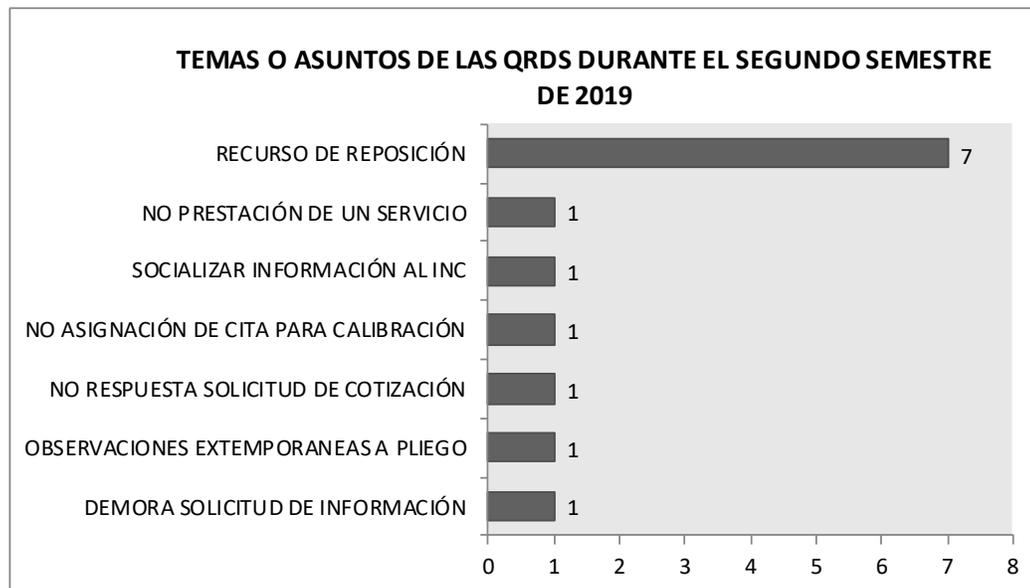
Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

Respecto a los tres (3) casos restantes, no fue posible obtener información respecto a la oportunidad en su respuesta, debido a:

- Radicado de entrada 20191200002482: No se vincula ningún tipo de soporte en el ORFEO, que demuestre que el radicado de respuesta fue enviado al denunciante para su conocimiento.
- Radicado de entrada 20192600117812: No se vinculan radicados de respuesta en el sistema ORFEO. Igualmente, en el cuadro de control de excel se registra como radicado de respuesta el No. 20196000085211, cuyo tema y destinatario no corresponde con la queja presentada.
- Radicado de entrada 20192600126062: No se registran radicados ni soportes en el sistema ORFEO, ni en el cuadro de control de Excel, que permitan evidenciar que se le dió respuesta al recurso de reposición.

- De las 10 respuestas que se pudieron verificar para el segundo semestre de 2019, en los diez (10) casos se atendieron las inquietudes planteadas por los usuarios de manera adecuada.

- Finalmente, con respecto a las trece (13) Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias recibidas durante el segundo semestre de 2019, los siguientes fueron los temas o situaciones por las que los usuarios las presentaron:



En términos de porcentajes, se tiene:

TABLA DE DATOS		
TEMA O ASUNTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECURSO DE REPOSICIÓN	7	53,86
NO PRESTACIÓN DE UN SERVICIO	1	7,69
SOCIALIZAR INFORMACIÓN AL INC	1	7,69
NO ASIGNACIÓN DE CITA PARA CALIBRACIÓN	1	7,69
NO RESPUESTA SOLICITUD DE COTIZACIÓN	1	7,69
OBSERVACIONES EXTEMPORANEAS A PLIEGO	1	7,69
DEMORA SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	7,69

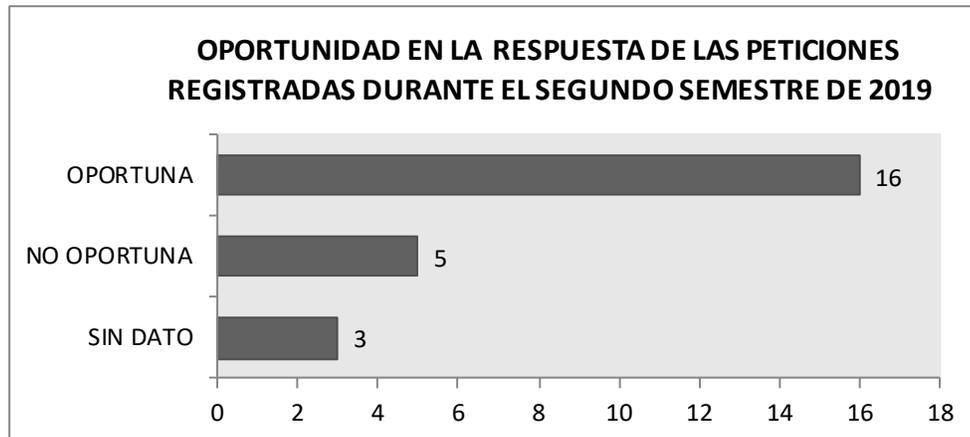
Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

La Oficina de Control Interno **recomienda** que estos temas se tomen como insumo para mejorar y fortalecer la gestión institucional.

4.3. PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

Del total de 692 asuntos recibidos durante el segundo semestre de 2019, 677 fueron clasificadas como peticiones que los ciudadanos formularon al Servicio Geológico Colombiano. Con el ánimo de determinar el trámite adelantado frente a las mismas, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de 24 asuntos, que corresponden al 3,55% del total de peticiones, como resultado de lo cual se tiene:

- Las 24 Peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2019, 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.

Diez y seis (16) asuntos tuvieron respuesta oportuna, mientras que cinco (5) estuvieron por fuera de términos, según el siguiente detalle:

- Radicados de entrada No. 20191200005572, No. 20191200005872, 20192600071552 y 20191200006832, se les da respuesta con claridad, pero por fuera de los términos establecidos por la normatividad vigente.
 - Radicado de entrada No. 20191200007392: Al derecho de petición se le da respuesta con claridad, por fuera de los tiempos establecidos por la normatividad vigente. En el cuadro control de excel se registra como fecha de ingreso el 2 de octubre y como fecha de respuesta el 3 de octubre de 2019, la cual no corresponde con los soportes anexados, según los cuales el oficio de respuesta se generó el 21 de octubre y se envió al correo del peticionario hasta el 28 de octubre, es decir por fuera de términos.
- Respecto a las tres (3) Peticiones sobre las cuales no fue posible obtener el dato relacionado con la oportunidad de la respuesta, se tiene:
 - Radicado de entrada 20192600067902: A la fecha (12/03/20), no se registran radicados ni soportes en el sistema ORFEO, ni en el cuadro de control de Excel, que permitan evidenciar que se le dió respuesta al derecho de petición.
 - Radicado de entrada 20192600067902: A la fecha (12/03/20), no se registran radicados ni soportes en el sistema ORFEO, ni en el cuadro de control de Excel, que permitan evidenciar que se le dió respuesta al derecho de petición.
 - Radicado de entrada 20192600069922: Se registra en el histórico del sistema ORFEO que se realizó reunión el día 08 de agosto de 2019 con el Director Técnico de Geociencias y funcionarios del Grupo de Cartografía, por lo que no fue necesaria la reunión con quién la solicitaba. Sin embargo, a la fecha (12/03/20), no se registran radicados ni soportes en el sistema ORFEO, ni en el cuadro de control de Excel, que permitan evidenciar que se le dió respuesta al usuario o que se realizó la reunión solicitada por él.

- Dentro de los asuntos gestionados como PQRSD se encontraron 2 felicitaciones, sobre las cuales se observó:
 - Radicado No. 20196500002092: Fue registrado como una felicitación, pero presenta también una solicitud de envío de la presentación utilizada en la visita, sobre la cual no se tienen soportes de la respectiva respuesta, vinculados en sistema ORFEO. Situación por la que la Oficina de Control Interno recomienda se adopten mecanismos de control para responder a este tipo de inquietudes, a fin de cumplir con lo requerido y fortalecer los procesos de confianza con el cliente y el usuario institucional.
 - Radicado No 20192900003352: Corresponde a una felicitación por lo que no aplica criterios de seguimiento.

5. CONCLUSIONES.

El seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la atención dada por el SGC a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas (PQRDS) en lo correspondiente al segundo semestre de 2019, evidenció mejoras e interés por parte del Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones y de las diferentes áreas del SGC en atender, gestionar y soportar la información de las mismas de manera apropiada.

Sin embargo, y resaltando las actualizaciones en las que se vienen trabajando del procedimiento PR-COM.-PQR-001 y del Manual de Servicio al Ciudadano MO-COM-CMI-001, se evidenciaron aspectos que en opinión de la Oficina de Control Interno requieren mayor atención, a fin de fortalecer la gestión de los asuntos recibidos en la entidad, haciendo énfasis en lo relacionado con:

- Alineación, integración, estandarización y actualización de Instrumentos de gestión, seguimiento y control empleados para dar respuesta a las PQRSD.
- Fortalecimiento del perfil de problemáticas institucionales que más afectan a los clientes y usuarios del Servicio Geológico Colombiano, que trascienda los procesos y focalice la gestión institucional.
- La oportunidad en las respuestas, ya que siendo mandatorio el dar respuesta al 100% de las solicitudes dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, para los casos analizados del segundo semestre de 2019 la institución presenta un 69,23% de oportunidad para las Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias y un 66,67% de oportunidad para las peticiones de carácter general.