	<b>Informe Final</b>	
		Versión 1
		Código F-OCI-EVA-006
		Página 1 de 10

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO  
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS  
Y SUGERENCIAS RECIBIDAS – PQRDS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020**

**Fecha de Emisión del Informe:** 21/12/2020

**Nombre Auditor:** Milton E. Ovalle Garzón

**No. de Informe:** OCI-41-2020

### 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 primer semestre de 2020, 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 primer semestre de 2020 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 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 491 del 28/03/2020 por el cual se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se tomaron medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- 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, ORFEO y en la página web de la institución.

#### **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 lunes 28 de septiembre 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/PQRDS.aspx>, y la información disponible en los aplicativos institucionales como ISOLUCION y ORFEO.

Vale la pena mencionar que la versión preliminar de este informe fue enviado a la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, mediante memorando 20201300029393 del 2 de diciembre de 2020, con el fin de conocer sus comentarios al respecto. En respuesta de esto, el día 21 de diciembre se recibió correo electrónico mediante el cual la Coordinadora del Grupo en mención manifiesta: *“Muchas gracias por el informe y por el análisis concienzudo que se evidencia; tomaremos las acciones pertinentes para subsanar los aspectos identificados. La labor realizada por ustedes contribuye ampliamente al mejoramiento de nuestros procesos.”* En tal sentido, la OCI procede a emitir el presente Informe Final.

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

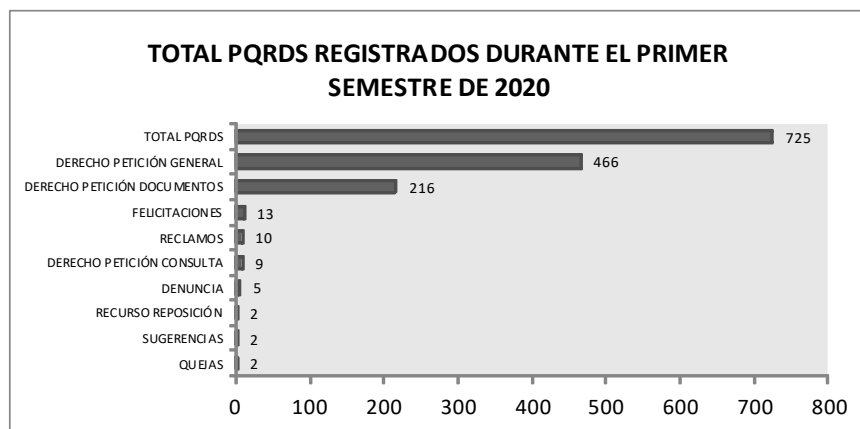
##### **4.1. GENERALIDADES.**

- Al evaluar la caracterización del proceso estratégico de Comunicación y Participación Ciudadana (CP-COM.-001, Versión 9 del 9 de noviembre de 2017) disponible en ISOLUCION, se observa que: A pesar de estar relacionado en el alcance, la Recepción y Respuestas de PQRS y en los indicadores, Oportunidad en la PQRS, en la descripción de actividades y salidas del ciclo PHVA, no se identifica ninguna referencia frente al tema de PQRS.

Igualmente, en documentos asociados se relaciona el procedimiento PR-COM.-PQR-001 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR, con vigencia del 23 de abril del 2020, pero en el control de cambios del proceso, se tiene como última modificación el 7 de octubre del 2015.

Finalmente se observa en la respectiva caracterización del proceso, que se hace referencia a normas como la GP:1000 y MECI 1000:2005, normas que a la fecha no se encuentran vigentes, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda** revisar, ajustar y actualizar la caracterización del respectivo proceso.

- Respecto a la documentación asociada al tema de PQRSD disponible en ISOLUCION V4, se observó que, en el listado maestro de documentos, por el filtro Procesos, para el tema se depuró los tipos de consulta, que para el seguimiento de la vigencia 2019 correspondía a tres (3) posibles tipos, quedando unificada la información en un (1) solo tipo, como corresponde.
- A la fecha, el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones ha publicado en la página web del SGC tres (3) Informes de PQRSD 2020, correspondientes a los trimestres que incluyen los meses de enero a septiembre de la vigencia 2020.
- 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 725 asuntos durante el primer semestre de 2020, distribuidos de la siguiente forma:



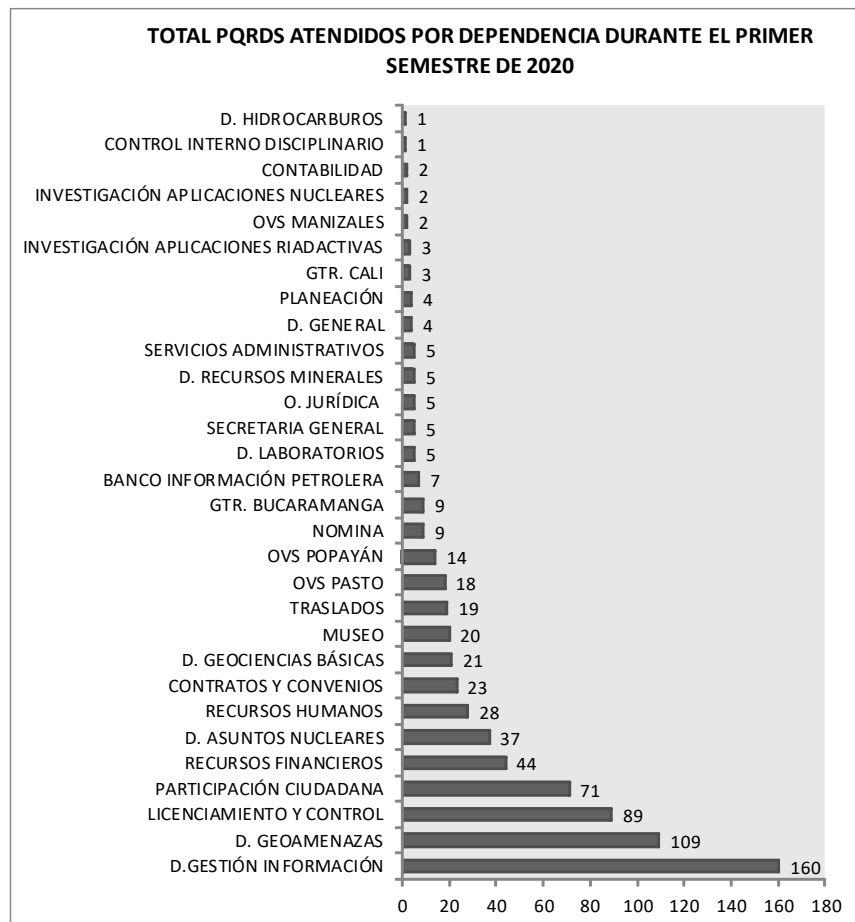
En términos de porcentaje, los 725 asuntos recibidos corresponden a los siguientes:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
DERECHO PETICIÓN GENERAL	466	64,27
DERECHO PETICIÓN DOCUMENTOS	216	29,79
FELICITACIONES	13	1,79
RECLAMOS	10	1,38
DERECHO PETICIÓN CONSULTA	9	1,24
DENUNCIA	5	0,69
RECURSO REPOSICIÓN	2	0,28
SUGERENCIAS	2	0,28
QUEJA	2	0,28
<b>TOTAL PQRDS</b>	<b>725</b>	<b>100,00</b>

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

Como se puede observar, durante el primer semestre de 2020 se radicaron 725 PQRDS, de los cuales los ítems más relevantes están en: Derechos de petición general 64,27% (466); Derechos de petición de documentos 29,79% (216); Felicitaciones 1,79% (13); Reclamos 1,38% (10); Derechos de petición de consulta 1,24% (9), y Denuncias 0,69% (5).

- El comportamiento total de las PQRDS para el primer semestre de 2020, presenta un incremento del 4,77% frente a lo radicado en el segundo semestre de 2019 (692 PQRDS) y una disminución del 39,45% frente al primer semestre de 2019, el cual fue de 1.011 PQRDS.
- Igualmente, es importante resaltar que frente a lo radicado y gestionado en el segundo semestre de 2019 para los tipos Reclamos (3 Registros) y Denuncia (1 Registro), para el primer semestre de 2020 se incrementa a: Reclamos (10 Registros) y Denuncia (5 Registros), tema sobre el cual la Oficina de Control interno **recomienda** se preste prioritaria atención, a fin de verificar las causas y promover su control, considerando que son situaciones sensibles para la institución; así mismo, se **recomienda** que estos temas se tomen como insumo para mejorar y fortalecer la gestión institucional.
- Durante el primer semestre de 2020, las dependencias con mayor número de PQRDS gestionadas fueron: Dirección de Gestión de Información (con el 22,07%, 160 PQRDS), Dirección de Geoamenazas (con el 15,03%, 109 PQRDS), Grupo de Licenciamiento y Control (con el 12,28%, 89 PQRDS) y Participación Ciudadana (con el 9,79%, 71 PQRDS).



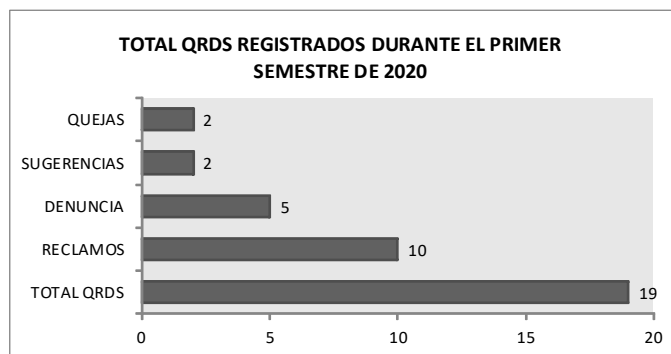
En términos de porcentaje, la distribución es la siguiente:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE QRDS
D.GESTIÓN INFORMACIÓN	160	22,07
D. GEOAMENAZAS	109	15,03
LICENCIAMIENTO Y CONTROL	89	12,28
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	71	9,79
RECURSOS FINANCIEROS	44	6,07
D. ASUNTOS NUCLEARES	37	5,10
RECURSOS HUMANOS	28	3,86
CONTRATOS Y CONVENIOS	23	3,17
D. GEOCIENCIAS BÁSICAS	21	2,90
MUSEO	20	2,76
TRASLADOS	19	2,62
OVS PASTO	18	2,48
OVS POPAYÁN	14	1,93
NOMINA	9	1,24
GTR. BUCARAMANGA	9	1,24
BANCO INFORMACIÓN PETROLERA	7	0,97
D. LABORATORIOS	5	0,69
SECRETARIA GENERAL	5	0,69
O. JURIDICA	5	0,69
D. RECURSOS MINERALES	5	0,69
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	0,69
D. GENERAL	4	0,55
PLANEACIÓN	4	0,55
GTR. CALI	3	0,41
INVESTIGACIÓN APLICACIONES RIADACTIVAS	3	0,41
OVS MANIZALES	2	0,28
INVESTIGACIÓN APLICACIONES NUCLEARES	2	0,28
CONTABILIDAD	2	0,28
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,14
D. HIDROCARBUROS	1	0,14

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

#### 4.2. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – QRDS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2020.

Según la información suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en su base de datos de Excel, de los 725 asuntos recibidos durante el primer semestre de 2020, diecinueve (19) de los radicados, 2,62% de ese total, correspondieron a Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, así:

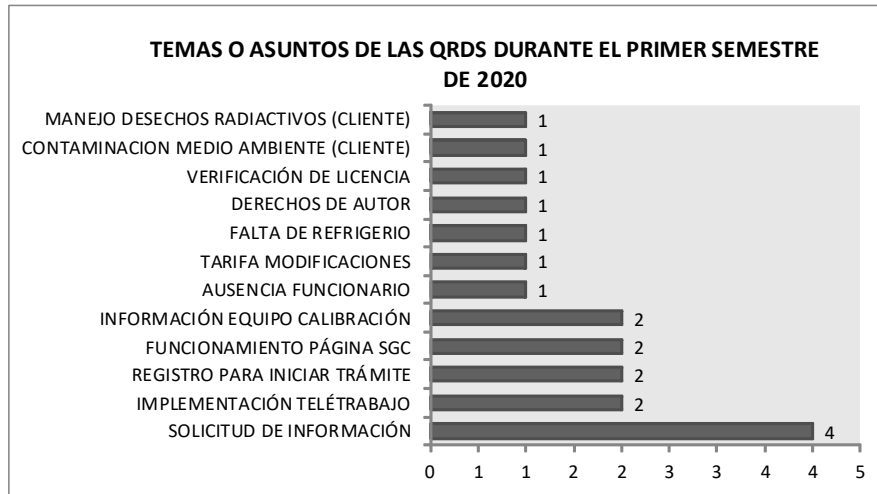


En términos de porcentaje, la distribución corresponde a:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE QRDS
RECLAMOS	10	52,63
DENUNCIA	5	26,31
SUGERENCIAS	2	10,53
QUEJAS	2	10,53
<b>TOTAL QRDS</b>	<b>19</b>	<b>100,00</b>

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

Respecto a esas diecinueve (19) Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias recibidas durante el primer semestre de 2020, 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
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	21,06
IMPLEMENTACIÓN TELÉTRABAJO	2	10,53
REGISTRO PARA INICIAR TRÁMITE	2	10,53
FUNCIONAMIENTO PÁGINA SGC	2	10,53
INFORMACIÓN EQUIPO CALIBRACIÓN	2	10,53
AUSENCIA FUNCIONARIO	1	5,26
TARIFA MODIFICACIONES	1	5,26
FALTA DE REFRIGERIO	1	5,26
DERECHOS DE AUTOR	1	5,26
VERIFICACIÓN DE LICENCIA	1	5,26
CONTAMINACION MEDIO AMBIENTE (CLIENTE)	1	5,26
MANEJO DESECHOS RADIATIVOS (CLIENTE)	1	5,26

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

Con el fin de analizar la gestión adelantada por el SGC frente a las 19 quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que los ciudadanos formularon durante el primer semestre de 2020, y que se relacionan con el cumplimiento de la misión de la entidad, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de cinco (5) asuntos, que corresponden al 26,32%, como resultado de lo cual se observó:

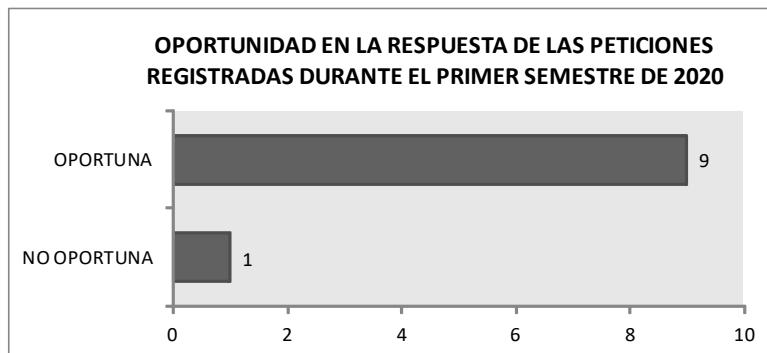
- Fue posible consultar las respuestas con sus respectivos soportes y analizar los tiempos de respuesta en cuatro (4) de las cinco (5) QRSD seleccionadas, correspondientes a las identificadas con los siguientes números de radicado: 20201200000392, 20202600010262, 20202600012432 y 20201200000942. Para el radicado No. 20201200000362, no fue posible consultarlo por habersele dado traslado a Control Interno Disciplinario.
- De los cinco (5) asuntos consultados, tres (3) fueron oportunos en su respuesta frente al plazo establecido por la normatividad vigente, atendiendo los plazos establecidos en el *Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones*, del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Para los otros dos (2) casos no se puede establecer la oportunidad por traslado a Control Interno Disciplinario y falta de soporte de envío de la respuesta (Radicados No. 20201200000362 y 20201200000942 respectivamente).
- De los cinco (5) asuntos consultados, para el radicado No. 20202600012432 se pudo verificar que se atendió la inquietud planteada por el usuario de manera adecuada. En los cuatro (4) restantes asuntos, no se puede establecer si se le dio respuesta adecuada, ya sea por traslado a Control Interno Disciplinario (1 QRSD), a otras instituciones (2 QRSD) o por falta de soporte (1 QRSD).

#### 4.3. PETICIONES RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019.

Del total de 725 asuntos recibidos durante el primer semestre de 2020, 691 fueron clasificados como peticiones que los ciudadanos formularon al Servicio Geológico Colombiano.

Con el ánimo de determinar el trámite adelantado frente a los mismos, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de diez (10) asuntos del total de peticiones, como resultado de lo cual se tiene:

- De las diez (10) Peticiones radicadas durante el primer semestre de 2020, que fueron tomadas como muestra, nueve (9) se respondieron de manera oportuna conforme los plazos establecidos en el *Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones* del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, y una (1) estuvo por fuera de término, así:



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

Las nueve (9) peticiones que tuvieron respuesta oportuna corresponden a los radicados de entrada No. 20202600009232, 20201200001082, 20201200001562, 20201200001982, 20201200002292, 20201200001822, 20201200003162, 20201200003642 y 20201200004132, los cuales además evidencian claridad en su contenido y sus respectivos soportes.

El asunto que estuvo por fuera de término, correspondió al radicado de entrada No. 20202600002272, aunque presenta una respuesta con claridad y cuenta también con sus respectivos soportes.

- Dentro de los asuntos gestionados como PQRSD se encontraron 13 felicitaciones, cuyos temas versan sobre: Agradecimientos por información suministrada, buena atención, organización e instalaciones y sorprendente información tecnológica.

## **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 primer semestre de 2020, evidenció mejoras 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 oportuna y apropiada, con énfasis en la información solicitada y suministrada por las áreas misionales, respecto a lo observado en el seguimiento de la vigencia 2019.

Sin embargo, y en consonancia con las actualizaciones en las que se viene trabajando sobre el procedimiento PR-COM.-PQR-001 y de los instrumentos relacionados, se observan aspectos que en opinión de la Oficina de Control Interno requieren de atención, a fin de fortalecer la gestión de los asuntos recibidos en la entidad, haciendo énfasis en lo relacionado con:

- Actualización del proceso de gestión, para hacer visibles las acciones PHVA realizadas frente al tema de respuesta a las PQRSD.
- Identificación de posibles riesgos, causas y sus respectivos controles, para el perfil de problemáticas institucionales que más están manifestando los clientes y usuarios del Servicio Geológico Colombiano.
- La oportunidad y calidad en las respuestas, para el 100% de las PQRSD radicadas en la institución por cualquiera de sus canales, para lo cual cobra especial relevancia el seguimiento que al respecto realiza el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones como segunda línea de defensa frente a este tema.