	<b>Informe Final</b>	
		Versión 1
		Código F-OCI-EVA-006
		Página 1 de 11

**INFORME FINAL**  
**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO**  
**A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – PQRSD**  
**RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**

**Fecha de Emisión del Informe:** 04/08/2021  
**Nombre Auditor(es):** Milton E. Ovalle Garzón  
**No. de Informe:** OCI-30-2021

## 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 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 segundo 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 19 de abril de 2021 por parte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, lo publicado en la página web en el link, <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQRDS.aspx>, la información disponible en aplicativos institucionales como ISOLUCION y ORFEO y la respuesta recibida de parte del área, vía correo electrónico el 15 de julio de 2021, al Informe Preliminar enviado por la OCI el 22 de junio de 2021 mediante memorando interno radicado bajo el número 20211300016923.

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

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

- Los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias - PQRDS, se continúan evaluando y controlando por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones a través del cuadro de Excel, el cual describe las variables principales de ingreso, gestión y salida de los mismos; sin embargo, no se referencia en ningún documento asociado al procedimiento de PQRS, que permita leer e interpretar de forma estandarizada las variables allí registradas.

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 reitera la **recomendación** de explorar y utilizar todas 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 y pérdida de información.

Frente a esto, en la respuesta al Informe Preliminar la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones manifestó que: *“amablemente aclaro que la herramienta Orfeo se utiliza cotidianamente pero no es suficiente para la generación de los reportes y el análisis de la información, en parte porque los usuarios no la utilizan de manera adecuada, y por este motivo se utiliza la matriz de excel que nos permite un mayor seguridad en la verificación y control de los asuntos. Es decir que ambos instrumentos se usan de manera complementaria; por tal razón nos apartamos de la apreciación “Los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias - PQRDS, se continúan evaluando y controlando por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones a través del cuadro de Excel (...)”.*”

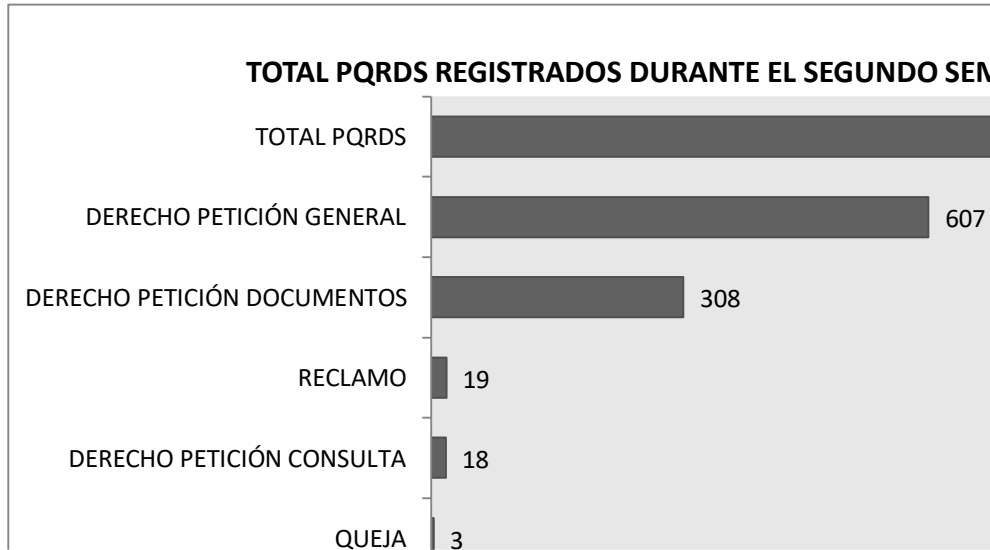
Igualmente, la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones refiere en párrafo aparte que: “Se han elevado consultas a Gestión Documental para incluir algunos desarrollos en Orfeo pero han respondido que por el momento no pueden atender nuestros requerimientos porque el ingeniero que está trabajando con la herramienta se dedica únicamente a la implementación de las Tablas de Retención Documental”.

Al respecto, la Oficina de Control Interno reitera la **recomendación** en el sentido de redoblar esfuerzos a fin de utilizar esos instrumentos como instrumentos de control efectivos en la gestión de las PQRSD, documentándolos dentro de los procedimientos vigentes conforme los atributos sugeridos por el Departamento Administrativo de la Función Pública: Tipo, Implementación, Calificación, Documentación, Frecuencia y Evidencia.

- 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 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 reitera la **recomendación** de revisar, ajustar y actualizar la caracterización del proceso.

- A la fecha, el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones ha publicado en la página web del SGC los cuatro (4) Informes trimestrales de PQRSD 2020.
- 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 radicación de 959 asuntos durante el segundo semestre de 2020, relacionados con el tema objeto del presente Informe, distribuidos de la siguiente manera:



- Los 959 asuntos recibidos, en términos de porcentaje corresponden a los siguientes:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
DENUNCIA	1	0,10
SUGERENCIAS	3	0,31
QUEJA	3	0,31
DERECHO PETICIÓN CONSULTA	18	1,88
RECLAMO	19	1,98
DERECHO PETICIÓN DOCUMENTOS	308	32,12
DERECHO PETICIÓN GENERAL	607	63,30
<b>TOTAL PQRDS</b>	<b>959</b>	<b>100.00</b>

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

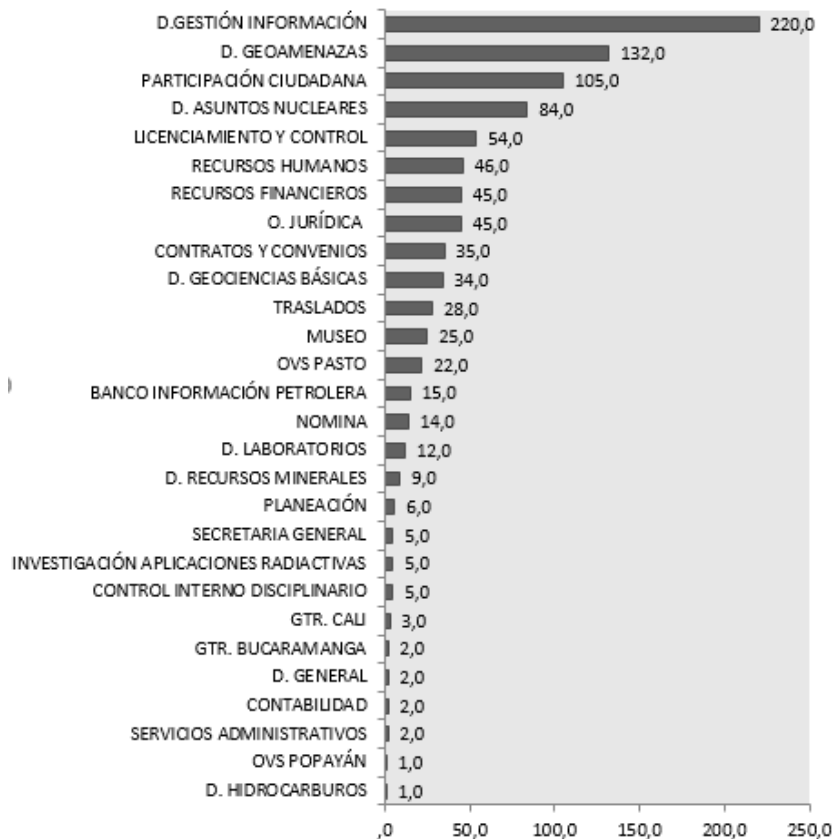
No obstante, sobre ese total de asuntos radicados, no se evidencian controles que garanticen que todos los PQRDS que ingresaron a la institución por los diferentes canales y diferentes sedes de la entidad, se hayan radicado en el sistema ORFEO o en la base de datos de Excel que se lleva en el Grupo de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

- De los 959 PQRDS recibidos durante el segundo semestre de 2020, el 63,30% (607) corresponde a derechos de petición general; 32,12% (308) corresponde a derechos de petición de documentos; 1,98% (19) corresponde a reclamos, y 1,88% (18) corresponde a derecho de petición de consulta, siendo los ítems más relevantes, dado que los menos recibidos correspondieron a 3 quejas, 3 sugerencias y 1 denuncia.

No obstante, frente a los reclamos, es importante resaltar que frente a lo radicado y gestionado en el primer semestre de 2020 (10 Radicados), en el segundo semestre de 2020 se incrementaron en un 90% (9 radicados más para un total de 19), tema sobre el cual la Oficina de Control Interno **recomienda** prestar prioritaria atención, a fin de verificar las causas y promover su control, considerando que son situaciones sensibles para la Institución.

- El comportamiento total de las PQRDS para el segundo semestre de 2020, presenta un incremento del 32,28% frente a lo radicado en el primer semestre de 2020 (725 PQRDS) y de 38,58% respecto al segundo semestre de 2019, durante el cual se recibieron 692 PQRDS.
- Durante el segundo semestre de 2020, las dependencias con mayor número de PQRDS asignadas fueron: Dirección de Gestión de Información con el 22,94% (220 PQRDS); Dirección de Geoamenazas con el 13,76% (132 PQRDS); Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones con el 10,95% (105 PQRDS), y Dirección de Asuntos Nucleares con el 8,76% (84 PQRDS).

**TOTAL PQRDS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020**



En términos de porcentaje, la distribución es la siguiente:

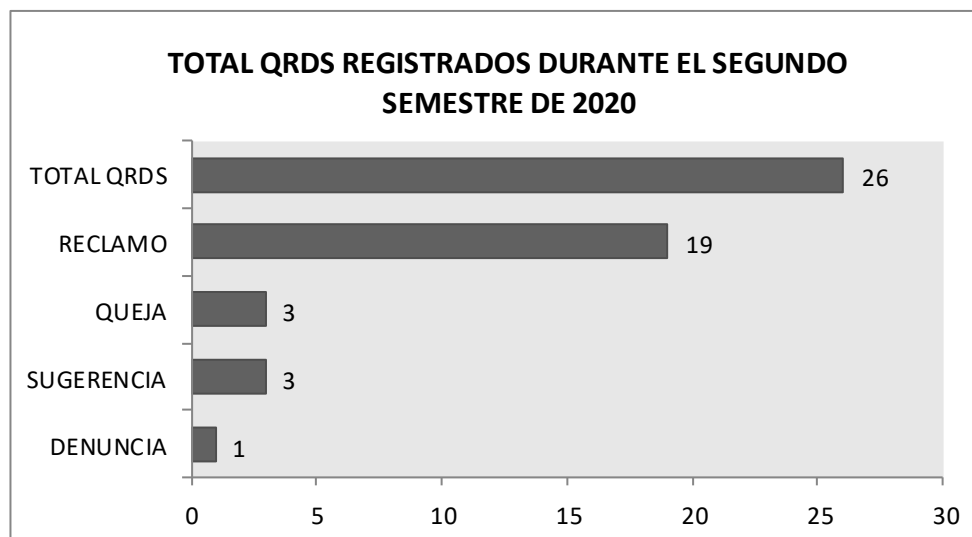
TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
D. GESTIÓN INFORMACIÓN	220	22,94
D. GEOAMENAZAS	132	13,76
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	105	10,95
D. ASUNTOS NUCLEARES	84	8,76
LICENCIAMIENTO Y CONTROL	54	5,63
RECURSOS HUMANOS	46	4,80
RECURSOS FINANCIEROS	45	4,69
O. JURIDICA	45	4,69
CONTRATOS Y CONVENIOS	35	3,65
D. GEOCIENCIAS BÁSICAS	34	3,55
TRASLADOS	28	2,92

MUSEO	25	2,61
OVS PASTO	22	2,29
BANCO INFORMACIÓN PETROLERA	15	1,56
NOMINA	14	1,46
D. LABORATORIOS	12	1,25
D. RECURSOS MINERALES	9	0,94
PLANEACIÓN	6	0,63
SECRETARIA GENERAL	5	0,52
INVESTIGACIÓN APLICACIONES RADIATIVAS	5	0,52
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	0,52
GTR. CALI	3	0,31
GTR. BUCARAMANGA	2	0,21
D. GENERAL	2	0,21
CONTABILIDAD	2	0,21
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	2	0,21
OVS POPAYÁN	1	0,10
D. HIDROCARBUROS	1	0,10

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

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

Según la información suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en su base de datos de Excel, de los 959 asuntos recibidos durante el segundo semestre de 2020 veintiséis (26) de los radicados, 2,71%, correspondieron a Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, así:

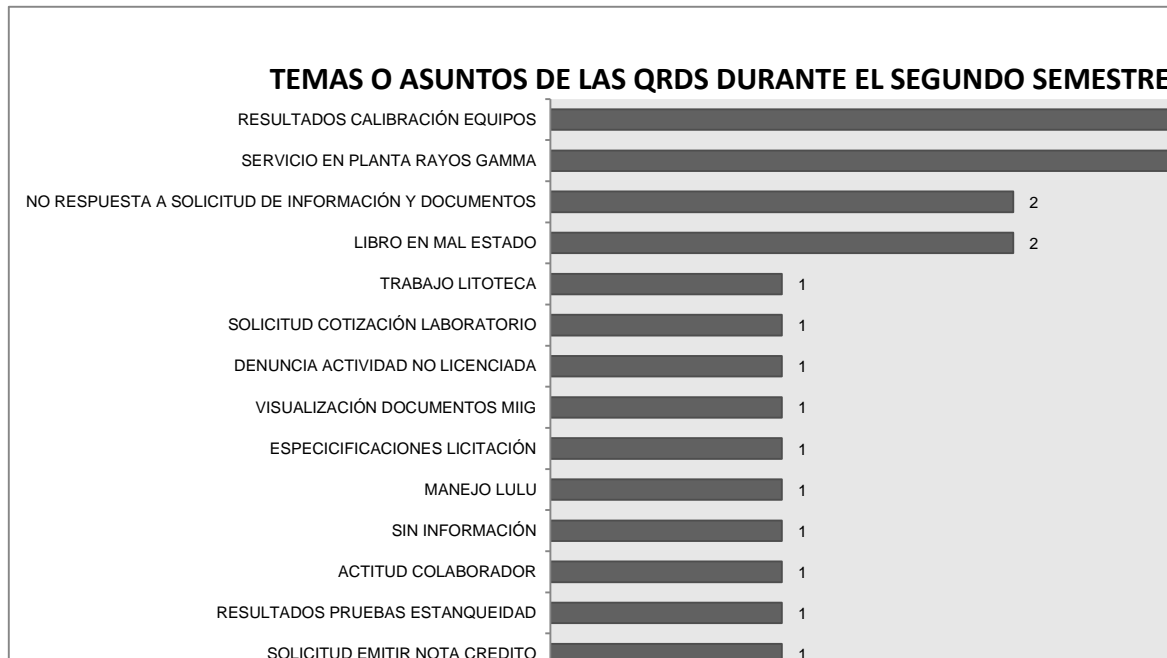


En términos de porcentajes, se tiene:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE QRDS
DENUNCIA	1	3,84
SUGERENCIA	3	11,54
QUEJAS	3	11,54
RECLAMO	19	73,08
<b>TOTAL QRDS</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>

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

Respecto a esas veintiséis (26) Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias recibidas durante el segundo 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
RESULTADOS CALIBRACIÓN EQUIPOS	4	15,38
SERVICIO EN PLANTA RAYOS GAMMA	3	11,54
NO RESPUESTA A SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	2	7,69
LIBRO EN MAL ESTADO	2	7,69
TRABAJO LITOTECA	1	3,85
SOLICITUD COTIZACIÓN LABORATORIO	1	3,85
DENUNCIA ACTIVIDAD NO LICENCIADA	1	3,85
VISUALIZACIÓN DOCUMENTOS MIIG	1	3,85
ESPECIFICACIONES LICITACIÓN	1	3,85
MANEJO LULU	1	3,85
SIN INFORMACIÓN	1	3,85
ACTITUD COLABORADOR	1	3,85
RESULTADOS PRUEBAS ESTANQUEIDAD	1	3,85
SOLICITUD EMITIR NOTA CREDITO	1	3,85
PÁGINA NO FUNCIONA	1	3,85
CORREO DE DESCARGA	1	3,85
CATALOGOS MOVIMIENTOS EN MASA	1	3,85
SUGERENCIA CANAL TUWTTTER	1	3,85
CITA EQUIPOS DE CALIBRACIÓN	1	3,85

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

Vale la pena mencionar que la Denuncia recibida durante el segundo semestre de 2020 no hace referencia a situaciones propias de la gestión del Instituto, sino a una entidad externa sobre la cual se informa a la Dirección de Asuntos Nucleares para lo de su competencia.

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno **recomienda** que para casos similares se deje claridad respecto a lo que corresponden estos asuntos, de manera que queden identificados y clasificados con tipologías de PQRSD distintas a las institucionales.

- De las 26 Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias radicadas durante el segundo semestre de 2020, sobre 20 de ellas fue posible consultar y analizar la respectiva gestión realizada, observando que:
  - 19 fueron oportunas en su respuesta y solo una (1) tuvo respuesta no oportuna, respecto al Reclamo registrado en ORFEO bajo el No. 20201200010212 el 09 de septiembre del 2020: *Solicitud de resultado de pruebas de estanqueidad*. Se le da respuesta el 15 de octubre del 2020 al peticionario por correo electrónico, se anexa en ORFEO respuesta radicado No. 20208000071541 y soporte de envío al peticionario del 15 de octubre del 2020.
  - 19 tuvieron respuesta clara y solo a una (1) no se le dio respuesta a lo reclamado, Reclamo registrado en ORFEO bajo el No. 20201200010302 el 09 de septiembre del 2020, respecto a "La página de ustedes no funciona", ya que se le da respuesta el 17 de septiembre del 2020 al peticionario por correo electrónico, pero no se le respondió frente al reclamo sino a la solicitud de información. Se anexa en ORFEO respuesta de radicado No. 20207000068161 y soporte de envío al peticionario del 17 de septiembre del 2020.
  - 19 tenían soportes y solo en una (1) no se evidenciaron dichos soportes, Reclamo registrado en ORFEO bajo el No. 20201200011212 el 23 de septiembre del 2020, respecto a Inventario y Catálogo movimientos en masa, se le da respuesta el 28 de septiembre del 2020 al peticionario bajo el radicado No. 20206000069951. Tampoco se evidencia en ORFEO soporte de envío al peticionario.

Respecto a los seis (6) casos restantes:

- A la queja registrada en ORFEO bajo el No. 20201200010202 el 08 de septiembre del 2020, respecto a la denuncia contra un colaborador por su grosería, falta de respeto con los demás colaboradores del SGC, no se le da respuesta al peticionario argumentado por parte del Grupo responsable que la comunicación es informativa.
- Al reclamo registrada en ORFEO bajo el No. 20201200007012 el 16 de julio del 2020, respecto a no respuesta a solicitud de información a veedora ciudadana, no se evidencia respuesta en ORFEO y en matriz de seguimiento se informa de radicado de respuesta No. 20207000058481 del 21 de julio de 2020, el cual no corresponde con el tema ni con el solicitante del reclamo evaluado.
- Al reclamo registrado en ORFEO bajo el No. 20201200012072 el 15 de octubre del 2020, respecto a Recogida de equipos cita calibración No. 6046, no se evidencia en ORFEO soporte de respuesta ni de envío al peticionario.
- Al reclamo registrado en ORFEO bajo el No. 20201200012172 el 16 de octubre del 2020, respecto a "Nos obligaron a trabajar en la Litoteca", no se evidencia en ORFEO soporte de respuesta ni de envío al peticionario.
- El reclamo registrado en ORFEO bajo el No. 20201200013202 el 10 de noviembre del 2020, respecto a Inconvenientes con la calibración de equipos, en ORFEO no se evidencia respuesta al mismo, y en el cuadro control del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones refieren como respuesta, comunicaciones remitidas frente a solicitudes anteriores del servicio de calibración, de las cuales tampoco hay soporte de reiteración de la misma.



- A la queja registrada en ORFEO bajo el No. 20202600086712 el 02 de septiembre del 2020, tiene restricción para acceder a consulta por lo que no se pudo realizar la respectiva verificación por parte de la Oficina de Control Interno. Al respecto, en su respuesta al Informe Preliminar, la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones manifestó que: *“En cuanto a los radicados que se remiten a Control Interno Disciplinario, teniendo en cuenta la reserva de las actuaciones adelantadas, la documentación que obra en el expediente no se anexa por parte de esa oficina en la plataforma Orfeo”.*
- Finalmente, con respecto a las 26 Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, los principales temas o situaciones por las que los usuarios las presentaron durante el segundo semestre de 2020 corresponden en un 15,38% (4 asuntos) a solicitud de resultados calibración de equipos; en un 11,54% (3 casos) a Solicitud de prestación de servicios en planta de rayos gamma; en un 7,69% (2 asuntos) a no respuesta a solicitud de información y documentos, y en un 7,69% (2 casos) a libro en mal estado, siendo los más representativos.

Al respecto, la Oficina de Control Interno **recomienda:**

- Analizar las causas que originan los asuntos recibidos como quejas y reclamos e incluir estos temas en los planes de mejoramiento institucional.
- Corroborar que todos los asuntos que se reciban, independientemente del canal de recepción, bajo la clasificación de queja, reclamo o denuncia cuenten con su respectiva respuesta y la misma sea remitida al solicitante, dejando la debida evidencia del envío.
- Dejar claridad respecto a si las quejas, reclamos y denuncias recibidos son contra el SGC o corresponden a otras entidades, pero son enviadas al Instituto para conocimiento y fines pertinentes.

#### **4.3. PETICIONES.**

Durante el segundo semestre de 2020 fueron recibidas 933 peticiones que los ciudadanos formularon al Servicio Geológico Colombiano, las cuales fueron revisadas por parte de la Oficina de Control Interno a través de una muestra de 24 peticiones seleccionadas de manera aleatoria.

De las 24 Peticiones seleccionadas en la muestra, sobre 21 de ellas fue posible analizar la respectiva gestión realizada a través de la consulta de la información disponible en el aplicativo ORFEO, respecto de las cuales se observó que:

- 20 fueron oportunas en su respuesta y solo una (1) tuvo respuesta no oportuna. Se trata del Derecho de petición registrado en ORFEO bajo el No. 20202600077762 el 4 de agosto del 2020, respecto a la solicitud de colaboración con cálculo de dosis de radiación; se le da respuesta el 29 de septiembre del 2020 bajo el radicado No. 20208100070151. Se anexa en ORFEO soporte de envío al peticionario del 30 de septiembre del 2020.
- Las 21 peticiones tuvieron respuesta clara y pertinente frente a la solicitud recibida.
- 20 respuestas cuentan con sus respectivos soportes y solo para una (1) no se evidenciaron dichos soportes (Derecho de petición registrado en ORFEO bajo el No. 20202600070392 el 16 de julio del 2020, respecto a la cotización análisis muestra de carbón). Se le da respuesta el 21 de julio del 2020 bajo el radicado No. 20209000058371, no se evidencia en ORFEO soporte de envío al peticionario.

Respecto a las tres (3) peticiones restantes, se tiene:

- Al derecho de petición registrado en ORFEO bajo el No. 20201200010332 el 9 de septiembre del 2020, respecto a la solicitud de información para atención de asunto 0083 de 2019, se evidencia traslado a Control Interno Disciplinario el 14 de septiembre del 2020. En ORFEO no se evidencia soporte de respuesta al peticionario.
- Al derecho de petición registrado en ORFEO bajo el No. 20201200011602 el 02 de octubre del 2020, respecto a la solicitud de respuesta a observaciones de proceso de selección abreviada por subasta inversa de Presidencia de la República, se observa oficio de respuesta de fecha hasta el 07 de enero del 2021 bajo el radicado No. 20212100000181. No se evidencia en ORFEO soportes de envío de respuesta a la Presidencia de la República.
- Al derecho de petición registrado en ORFEO bajo el No. 20201200011922 el 09 de octubre del 2020, respecto a la solicitud de indicaciones para acceso a registros e informes de pozos, muestras de ripios y núcleos de pozos exploratorios de petróleo, se informa por parte del colaborador Rigoberto Blandón Grajales en anotación en el sistema ORFEO del 2 de diciembre de 2020 que: "Se envió al solicitante Luis Sarmiento a los correos corporativos: sgc\_suministro.epis@sgc.gov.co, sgc\_informacioncartografica.epis@sgc.gov.co, desde donde se atendió el requerimiento. RBG". No se evidencia en ORFEO documento de respuesta ni soporte de envío de respuesta al peticionario.

## **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 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, respecto a lo observado en el seguimiento del primer semestre de la vigencia 2020.

Sin embargo, 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, las cuales quedarían reflejadas en una actualización de la caracterización del proceso del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- Implementación de las herramientas de análisis y consolidación de información, y de generación de reportes que permite el sistema ORFEO, para realizar el respectivo seguimiento y control de los 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.
- Implementación de los controles suficientes para garantizar que el 100% de las PQRSD presentadas por los clientes tanto internos como externos y por los diferentes canales, y en las diferentes sedes de la entidad, se radiquen en el sistema ORFEO, a fin de centralizar su trazabilidad, control y seguimiento, así como la validación de su atención con oportunidad y calidad.