	Informe Final	
		Versión 1
		Código F-OCI-EVA-006
		Página 1 de 12

INFORME FINAL
SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – PQRSD
RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021

Fecha de Emisión del Informe: 30/12/2021
Nombre Auditor(es): Milton E. Ovalle Garzón
No. de Informe: OCI-55-2021

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 primer semestre de 2021, 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 2021 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 20 de septiembre 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> y la información disponible en aplicativos institucionales como ISOLUCION y ORFEO, y la respuesta recibida de parte del área, vía correo electrónico el 16 de diciembre de 2021, al Informe Preliminar enviado por la OCI el 2 de diciembre de 2021 mediante memorando interno radicado bajo el número 20211300046043

Evaluada la información 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 registrando, analizando y controlando con las herramientas que provee el sistema ORFEO y 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, por lo que la Oficina de Control Interno **recomienda**, integrar el instrumento de Excel dentro de los documentos y procedimientos que permiten desarrollar la gestión de PQRSD descritos en ISOLUCION.
- 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, 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.

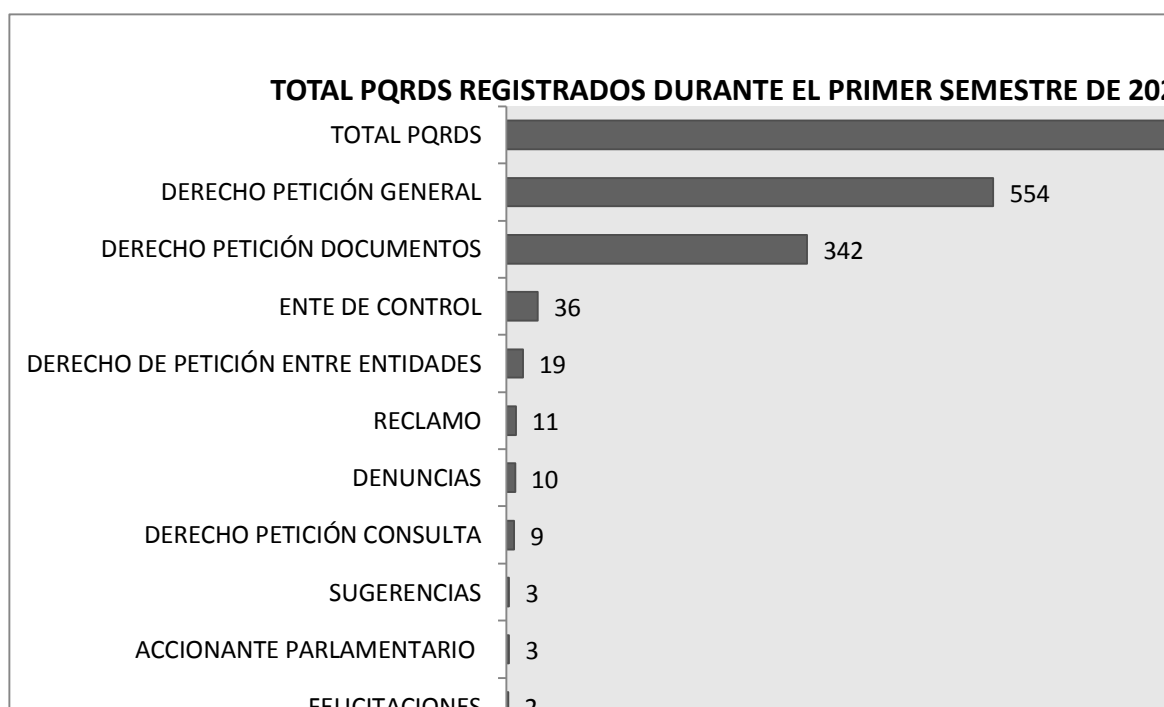
Al respecto en la respuesta al Informe Preliminar la Coordinadora del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones manifestó: *“1. La actualización de la caracterización del proceso está programada dentro de las actividades contempladas en el plan de trabajo con*

la Universidad Distrital, y 2. El proceso de Participación Ciudadana fue ajustado el año pasado, como se indica a continuación:

Dentro del mapa de procesos del Sistema de Gestión se realizó el ajuste al nombre del proceso "PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES" como también del código, esto se realizó de acuerdo a la resolución de grupos Resolución 197 de 26 de Julio de 2021, esto se evidencia en la imagen que se adjunta en el correo, igualmente, anexo la caracterización del proceso, en la cual se evidencia el ajuste en el nombre y código del documento".

Evaluada la información, la Oficina de Control Interno reitera la recomendación, dado que en los documentos anexados en la respuesta al informe preliminar, persisten las situaciones observadas.

- A la fecha, el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones ha publicado en la página web del SGC los tres (3) Informes trimestrales de PQRSD 2021.
- 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 993 asuntos durante el primer semestre de 2021, relacionados con el tema objeto del presente Informe, distribuidos de la siguiente manera:



- Los 993 asuntos recibidos, en términos de porcentaje corresponden a los siguientes:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
DERECHO PETICIÓN GENERAL	554	55,79
DERECHO PETICIÓN DOCUMENTOS	342	34,44
ENTE DE CONTROL	36	3,63

DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	19	1,91
RECLAMOS	11	1,11
DENUNCIAS	10	1,01
DERECHO PETICIÓN CONSULTA	9	0,91
SUGERENCIAS	3	0,30
ACCIONANTE PARLAMENTARIO	3	0,30
FELICITACIONES	2	0,20
QUEJA	2	0,20
NINOS-NINAS	1	0,10
PERIODISTA	1	0,10
TOTAL PQRDS	993	100.00

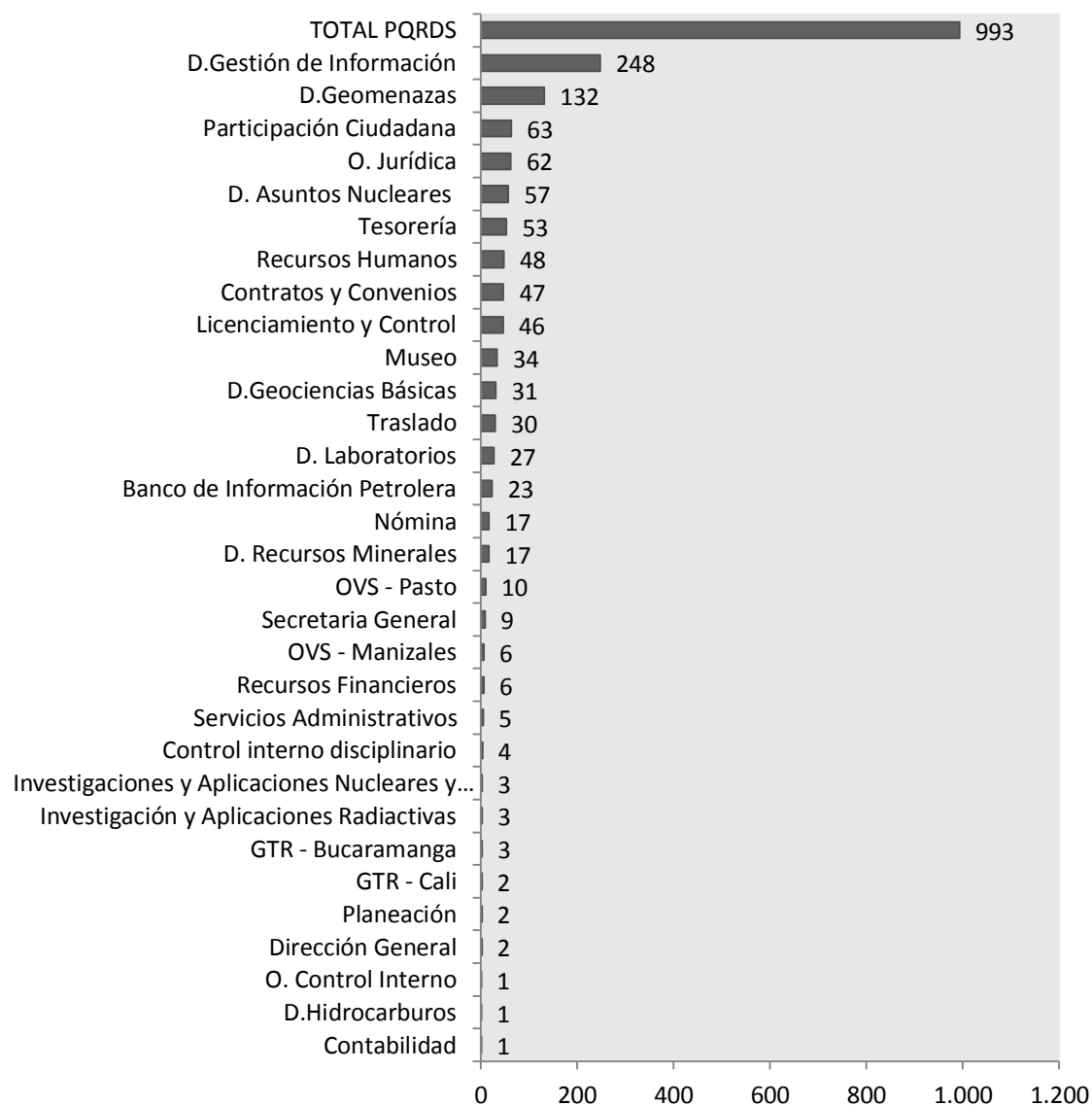
Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.

- De los 993 PQRDS recibidos durante el primer semestre de 2021, el 55,79% (554) corresponde a derechos de petición general; 34,44% (342) corresponde a derechos de petición de documentos; 3,63% (36) corresponde a entes de control, 1,91% (19) corresponde a derecho de petición entre entidades, 1,11% (11) corresponden a reclamos y el 1,01% (10) corresponden a denuncias.

Respecto a las denuncias, es importante resaltar que frente a lo radicado y gestionado en el segundo semestre de 2020 (1 Radicado), en el primer semestre de 2021 se incrementaron en un 900% (9 radicados más para un total de 10), 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 y para los clientes tanto internos como externos.

- Durante el primer semestre de 2021, las dependencias con mayor número de PQRDS asignadas fueron: Dirección de Gestión de Información con el 24,97% (248 PQRDS); Dirección de Geoamenazas con el 13,29% (132 PQRDS); Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones con el 6,34% (63 PQRDS), y Oficina Jurídica con el 6,24% (62 PQRDS), como se muestra en la siguiente gráfica.

TOTAL PQRDS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2021



En términos de porcentaje, la distribución es la siguiente:

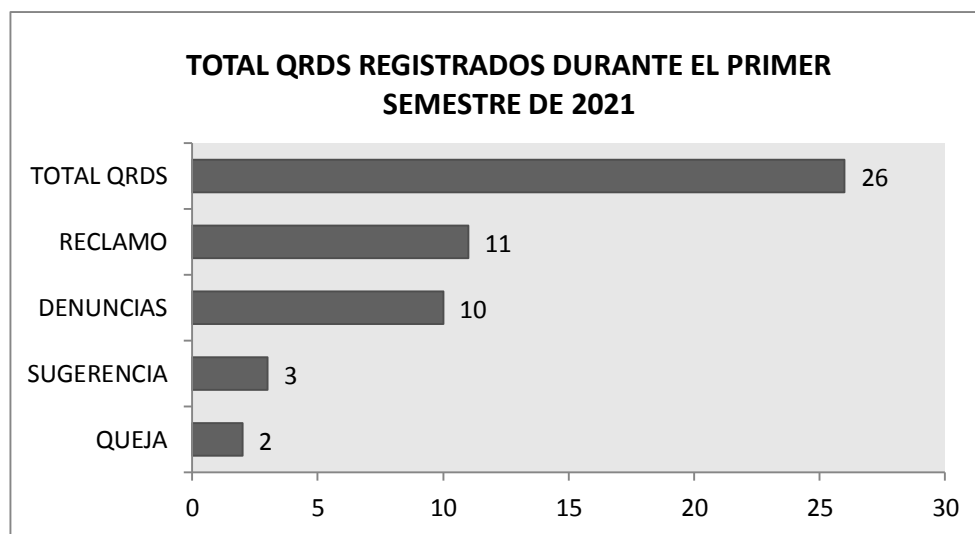
TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
D. GESTIÓN INFORMACIÓN	248	24,97
D. GEOAMENAZAS	132	13,29
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	63	6,34
O. JURÍDICA	62	6,24
D. ASUNTOS NUCLEARES	57	5,74
TESORERÍA	53	5,34
RECURSOS HUMANOS	48	4,83
CONTRATOS Y CONVENIOS	47	4,73
LICENCIAMIENTO Y CONTROL	46	4,63
MUSEO	34	3,42

D. GEOCIENCIAS BÁSICAS	31	3,12
TRASLADOS	30	3,02
D. LABORATORIOS	27	2,72
BANCO INFORMACIÓN PETROLERA	23	2,32
NOMINA	17	1,71
D. RECURSOS MINERALES	17	1,71
OVS PASTO	10	1,01
SECRETARIA GENERAL	9	0,91
OVS-MANIZALES	6	0,60
RECURSOS FINANCIEROS	6	0,60
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	5	0,50
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0,40
INVESTIGACIÓN APLICACIONES NUCLEARES	3	0,30
INVESTIGACIÓN APLICACIONES RADIATIVAS	3	0,30
GTR. BUCARAMANGA	3	0,30
GTR. CALI	2	0,20
PLANEACIÓN	2	0,20
D. GENERAL	2	0,20
O. CONTROL INTERNO	1	0,10
D. HIDROCARBUROS	1	0,10
CONTABILIDAD	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 993 asuntos recibidos durante el primer semestre de 2021 veintiséis (26) de los radicados, 2,62%, correspondieron a Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, así:



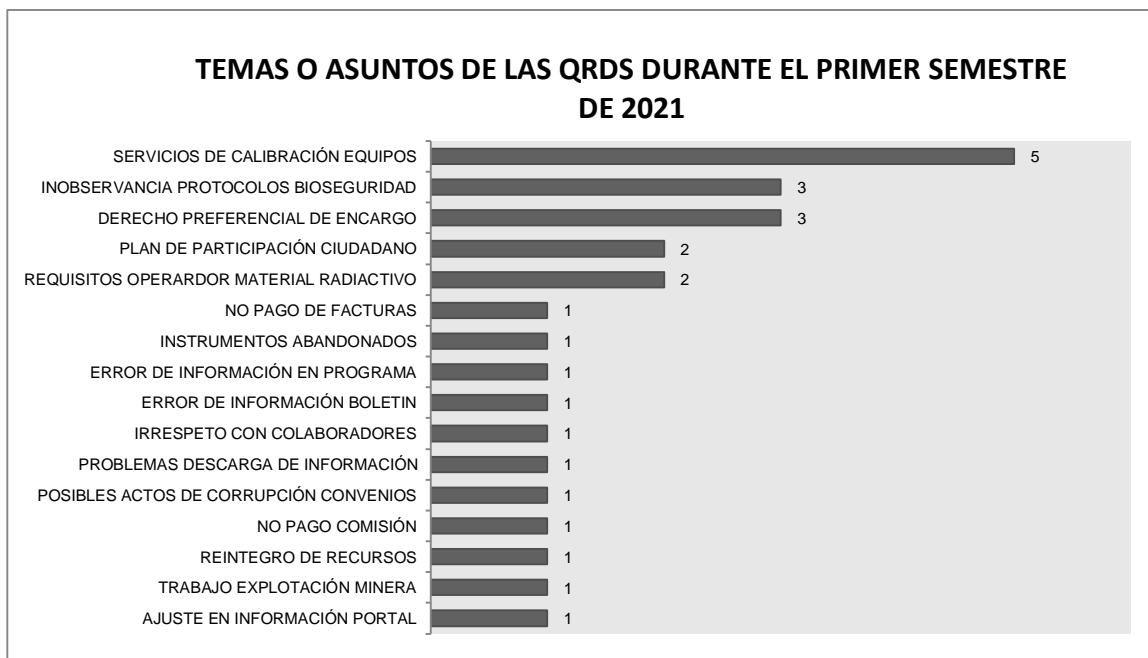
En términos de porcentajes, se tiene:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE QRDS
QUEJAS	2	7,69
SUGERENCIA	3	11,54
DENUNCIA	10	38,46
RECLAMO	11	42,31

TOTAL QRDS	26	100,00
-------------------	-----------	---------------

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 primer semestre de 2021, 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
SERVICIOS DE CALIBRACIÓN EQUIPOS	5	19,23
INOBSERVANCIA PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD	3	11,53
DERECHO PREFERENCIAL DE ENCARGO	3	11,53
PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANO	2	7,69
REQUISITOS OPERADOR MATERIAL RADIATIVO	2	7,69
NO PAGO DE FACTURAS	1	3,85
INSTRUMENTOS ABANDONADOS	1	3,85
ERROR DE INFORMACIÓN EN PROGRAMA	1	3,85
ERROR DE INFORMACIÓN BOLETIN	1	3,85
IRRESPECTO CON COLABORADORES	1	3,85
PROBLEMAS DESCARGA DE INFORMACIÓN	1	3,85
POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN CONVENIOS	1	3,85
NO PAGO COMISIÓN	1	3,85
REINTEGRO DE RECURSOS	1	3,85
TRABAJO EXPLOTACIÓN MINERA	1	3,84
AJUSTE EN INFORMACIÓN PORTAL	1	3,84

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

- De las 26 Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias radicadas durante el primer semestre de 2021, sobre 20 de ellas fue posible consultar y analizar la respectiva gestión realizada, observando que:
 - De las 20 QRDS, 12 fueron oportunas en su respuesta y ocho (8) fueron no oportunas, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20211200000722	Reclamo registrado en ORFEO bajo el No 20211200000722 el 19 de enero del 2021, respecto a la no prestación de servicios de calibración. Se consolida respuesta el 23 de febrero de 2021 bajo el radicado No 20218000005991. Pero se anexa en ORFEO soporte de envió al peticionario por correo electrónico el 11 de marzo de 2021.
20211200001012	Reclamo registrado en ORFEO bajo el No 20211200001012 el 26 de enero del 2021, respecto a devolución de dinero por no prestación servicios de calibración. Se consolida y se envía respuesta por correo electrónico el 23 de febrero de 2021. Se anexa en ORFEO soporte de envió al peticionario por correo electrónico el 23 de febrero de 2021.
20211200001802	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200001802 el 10 de febrero de 2021, respecto al no cumplimiento requisitos operador material radiactivo. Se consolida respuesta el 5 de marzo de 2021 bajo el radicado No 20218100008231. Se anexa en ORFEO soporte de envió al peticionario por correo electrónico el 10 de marzo de 2021.
20211200002562	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200002562 el 23 de febrero de 2021, respecto al no cumplimiento requisitos operador material radiactivo. Se consolida respuesta el 7 de abril de 2021 bajo el radicado No 20218100013491. Se anexa en ORFEO soporte de radicado y aviso de publicación de la respuesta en página web el 7 de abril de 2021.
20211200000722	Reclamo registrado en ORFEO bajo el No 20211200000722 el 19 de enero del 2021, respecto a la no prestación de servicios de calibración. Se consolida respuesta el 23 de febrero de 2021 bajo el radicado No 20218000005991. Pero se anexa en ORFEO soporte de envió al peticionario por correo electrónico el 11 de marzo de 2021.
20211200006602	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200006602 el 5 de mayo del 2021, respecto a Posibles actos de corrupción. Se consolida respuesta el 2 de junio de 2021 bajo el radicado No 20212100025541 y se informa en ORFEO de envió por correo electrónico certificado el 2 de junio de 2021.
20211200006962	Reclamo registrado en ORFEO bajo el No 20211200006962 el 13 de mayo del 2021, respecto a no pago de la comisión con resolución número 0248 de 2021. Se consolida y se envía respuesta por correo electrónico el 25 de junio de 2021. Se anexa en ORFEO soporte de envió al peticionario por correo electrónico el 25 de junio de 2021.

20211200008812	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200008812 el 17 de junio del 2021, respecto a posible inobservancia de los protocolos de bioseguridad. Se consolida respuesta el 4 de agosto de 2021 bajo el radicado No 20212300041411. No se evidencia en ORFEO soporte de envío de respuesta al peticionario.
----------------	---

- De las 20 QRDS, 16 tuvieron respuesta clara y cuatro (4) no se le dio respuesta de fondo a lo reclamado, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20211200000722	Reclamo registrado en ORFEO bajo el No 20211200000722 el 19 de enero del 2021, respecto a la no prestación de servicios de calibración. No se le ha prestado el servicio de calibración al usuario por el contrario se le ha dado todo tipo de justificación para no atender el servicio.
20211200001012	Reclamo registrado en ORFEO bajo el No 20211200001012 el 26 de enero del 2021, respecto a devolución de dinero por no prestación servicios de calibración. No se le dio respuesta frente a la fecha de devolución, sino que se le informo de traslado a otra área.
20211200000722	Reclamo registrado en ORFEO bajo el No 20211200000722 el 19 de enero del 2021, respecto a la no prestación de servicios de calibración. No se le ha prestado el servicio de calibración al usuario por el contrario se le ha dado todo tipo de justificación para no atender el servicio.
20211200008812	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200008812 el 17 de junio del 2021, respecto a posible inobservancia de los protocolos de bioseguridad. El 4 de agosto de 2021 bajo el radicado No 20212300041411, se le solicita información al usuario para continuar el proceso.

- De las 26 QRDS, 14 tenían soportes y doce (12) no se evidenciaron dichos soportes, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20212600005122	Reclamo registrada en ORFEO bajo el No 20212600005122 el 3 de febrero del 2021, respecto al no pago de facturas del contrato 1139 de 2019. Se consolida respuesta el 15 de febrero de 2021 bajo el Radicado No 20216000004891 y se informa envío por correo electrónico al peticionario el 15 de febrero de 2021. No se evidencia en ORFEO soporte de envió al peticionario ni del oficio radicado ni del correo electrónico enviado el 15 de febrero de 2021.
20211200001992	Reclamo registrado en ORFEO bajo el No 20211200001992 el 11 de febrero de 2021, respecto al reporte de instrumentos del SGC abandonados. Se informa de respuesta vía telefónica el 12 de febrero de 2021 por parte del área responsable. Pero no

	hay evidencias que lo soporten en ORFEO.
20211200002762	Queja registrada en ORFEO bajo el No 20211200002762 el 25 de febrero de 2021, respecto al traslado de denuncia disciplinaria de la Procuraduría, contra directivos del SGC, por presunta vulneración del derecho preferencial de encargo. No se evidencia soporte de respuesta en ORFEO, ni al usuario, ni a la procuraduría avisando de inicio de la gestión respectiva
20211200003222	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200003222 el 5 de marzo de 2021, respecto al traslado de denuncia disciplinaria de la Procuraduría, contra directivos del SGC, por presunta vulneración del derecho preferencial de encargo. No se evidencia soporte de respuesta en ORFEO, ni al usuario, ni a la procuraduría avisando de inicio de la gestión respectiva.
20212600016122	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20212600016122 el 9 de marzo de 2021, respecto al traslado de denuncia disciplinaria de la Procuraduría, contra directivos del SGC, por presunta vulneración del derecho preferencial de encargo. No se evidencia soporte de respuesta en ORFEO, ni al usuario, ni a la procuraduría avisando de inicio de la gestión respectiva.
20211200003772	Reclamo registrada en ORFEO bajo el No 20211200003772 el 15 de marzo de 2021, respecto a Presunto error de Información en programa. Se informa en ORFEO de traslado al BIP, pero no se evidencia soporte en ORFEO, ni del traslado, ni de la respuesta al usuario.
20211200004052	Queja registrada en ORFEO bajo el No 20211200004052 el 18 de marzo de 2021, respecto a irrespeto con colaboradores del SGC. Se informa en ORFEO de la finalización del trámite el 2 de junio de 2021, sin justificación y sin evidencia de soportes de respuesta al usuario.
20211200006602	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200006602 el 5 de mayo del 2021, respecto a Posibles actos de corrupción. Se consolida respuesta el 2 de junio de 2021 bajo el radicado No 20212100025541 y se informa en ORFEO de envió por correo electrónico certificado el 2 de junio de 2021. No se evidencia en ORFEO soporte de correo de envió certificado al peticionario.
20211200007002	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200007002 el 14 de mayo del 2021, respecto a reintegro de recursos. Se consolida respuesta el 26 de mayo de 2021 bajo el radicado No 20212300023861. No se evidencia en ORFEO soporte de publicación en página web o envió de respuesta al peticionario.
20211200007252	Reclamo registrado en ORFEO bajo el No 20211200007252 el 20 de mayo del 2021, respecto a error de información en Boletín del Servicio Geológico Colombiano. Se consolida respuesta el 21 de mayo de 2021 bajo el radicado No 20216000022871. No se evidencia en ORFEO soporte de envió o entrega de respuesta al peticionario.
20211200008812	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200008812 el 17 de junio del 2021, respecto a posible inobservancia de los protocolos de bioseguridad. Se consolida respuesta el 4 de

	agosto de 2021 bajo el radicado No 20212300041411. No se evidencia en ORFEO soporte de envío de respuesta al peticionario.
20211200008822	Denuncia registrada en ORFEO bajo el No 20211200008822 el 17 de junio del 2021, respecto a posible inobservancia de los protocolos de bioseguridad. No se evidencia en ORFEO soporte de respuesta, ni de envío al peticionario.

- 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 primer semestre de 2021 corresponden en un 19,23% (5 asuntos) a dificultades con la prestación de servicios de calibración; en un 11,53% (3 asuntos) a presunta inobservancia a protocolos de bioseguridad; en un 11,53% (3 asuntos) a derecho preferencial de encargo; en un 7,69% (2 asuntos) a ajustes al plan de participación ciudadano y en 7,69% (2 asuntos) a incumplimiento de requisitos de operadores de material radiactivo, 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.

4.3. PETICIONES.

Durante el primer semestre de 2021 fueron recibidas 967 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 25 peticiones seleccionadas de manera aleatoria y sobre las cuales no se realizan observaciones dado que el comportamiento en términos de oportunidad y claridad en la respuesta, es similar a lo evidenciado en el seguimiento realizado durante el segundo semestre de 2020.

5. CONCLUSIONES.

El seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la atención dada por el SGC a las peticiones en lo correspondiente al primer semestre de 2021, 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.

Sin embargo, se observa que para las QRSD es necesario fortalecer la gestión de los asuntos recibidos en la entidad, haciendo énfasis en lo relacionado con:

- Actualización en ISOLUCION de la caracterización del proceso del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones con respecto a la versión vigente y a las normas que a la fecha se encuentran derogadas.

- 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 QRSD presentadas por los clientes tanto internos como externos y por los diferentes canales cuenten con su respectiva respuesta y la misma sea remitida al solicitante, dejando la debida evidencia del envío en el sistema ORFEO.