	Informe Final	
		Versión 1
		Código F-OCI-EVA-006
		Página 1 de 10

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 2021

Fecha de Emisión del Informe: 03/08/2022

Nombre Auditor: Milton E. Ovalle Garzón

No. de Informe: OCI-25-2022

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 segundo 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 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.
- 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.
- Resolución 197 del 26 de julio de 2021, conformación y asignación de funciones a los Grupos de Trabajo del Servicio Geológico Colombiano.
- 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 martes 29 de marzo 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/informesPQRD.aspx> y la información disponible en aplicativos institucionales como ISOLUCION y ORFEO.

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

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 No. 20221300032933 del 11 de julio de 2022, con el fin de conocer sus comentarios al respecto. Considerando que el plazo máximo para dar respuesta era el 15 de julio de 2022, y a la fecha no se ha recibido, se considera su aceptación con el contenido del informe preliminar por lo que la OCI procede a emitir el presente Informe Final.

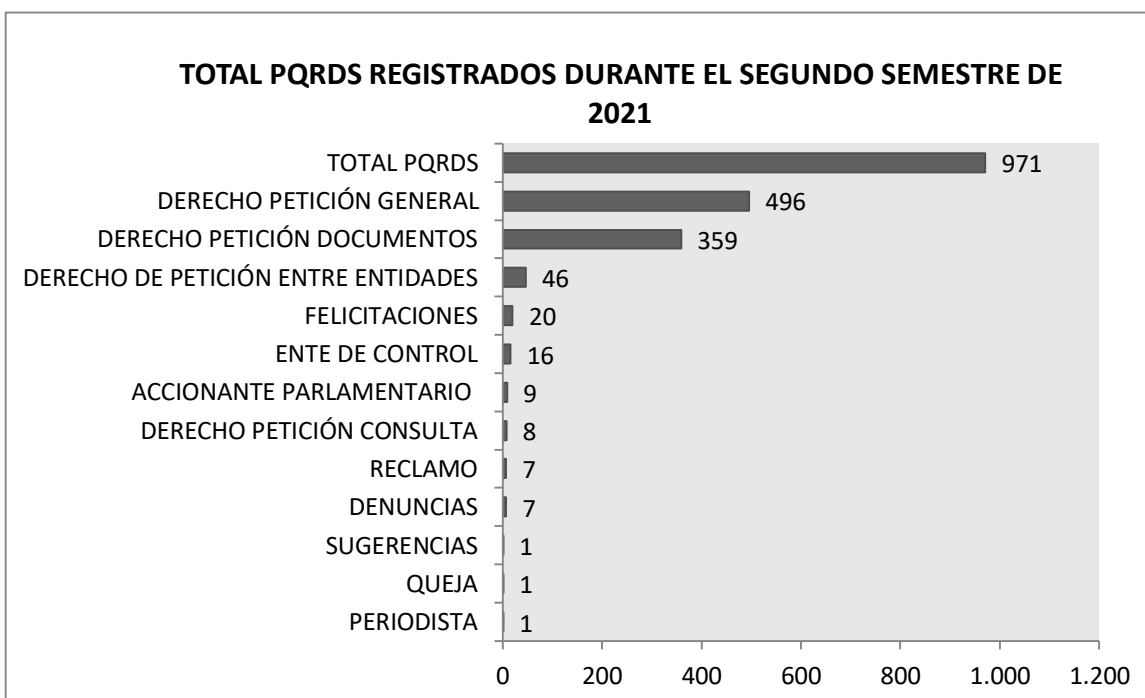
4.1. GENERALIDADES.

- Los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias - PQRDS, se continúan registrando por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones a través de la matriz de Excel, la cual describe las variables principales de ingreso, gestión y salida de estos asuntos; 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** ajustarse a lo definido en el procedimiento CÓDIGO: PR-COM-PQR-001 Versión 13, o integrar el instrumento de Excel dentro del mismo.
- La caracterización del proceso estratégico de Comunicación y Participación Ciudadana (CP-COM.-001, Versión 9 del 9 de noviembre de 2017) disponible en ISOLUCION, sigue sin actualizarse, por lo que la Oficina de Control Interno reitera la **recomendación** de revisar, ajustar y actualizar la caracterización del proceso a la normatividad vigente y en especial a la Resolución 197 de 26 de Julio de 2021 del SGC.

- Se evidencia la publicación de los Informes trimestrales de PQRSD del segundo semestre de 2021 por parte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, los cuales se encuentran disponibles en el siguiente link de la página web del SGC:

<https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/InformesPQRD/1er-Informe-Trimestral-PQRSD-2022.pdf>

- 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 971 asuntos durante el segundo semestre de 2021, distribuidos de la siguiente manera:



- Los 971 asuntos recibidos, en términos de porcentaje corresponden a los siguientes:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
DERECHO PETICIÓN GENERAL	496	51,08
DERECHO PETICIÓN DOCUMENTOS	359	36,97
DERECHO DE PETICIÓN ENTRE ENTIDADES	46	4,73
FELICITACIONES	20	2,05
ENTE DE CONTROL	16	1,65
ACCIONANTE PARLAMENTARIO	9	0,92
DERECHO PETICIÓN CONSULTA	8	0,83
RECLAMOS	7	0,72
DENUNCIAS	7	0,72
SUGERENCIAS	1	0,11
QUEJA	1	0,11
PERIODISTA	1	0,11
TOTAL PQRDS	971	100.00

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

Sin embargo, para la Oficina de Control Interno existe incertidumbre en la cifra registrada en esta matriz, dado que podría no estar incluyendo la totalidad de asuntos recibidos en la entidad de forma escrita o verbal por los diferentes canales disponibles. Tal es el caso de las solicitudes de información recibidas de la Contraloría General de la República durante el segundo semestre de 2021, que tan solo para lo relacionado con la Auditoría de Cumplimiento fueron más de 20, pero en el total de asuntos clasificados bajo el tipo ENTE DE CONTROL, aparecen solamente 16, de las cuales solo una (1) tiene como asunto Auditoría de Cumplimiento.

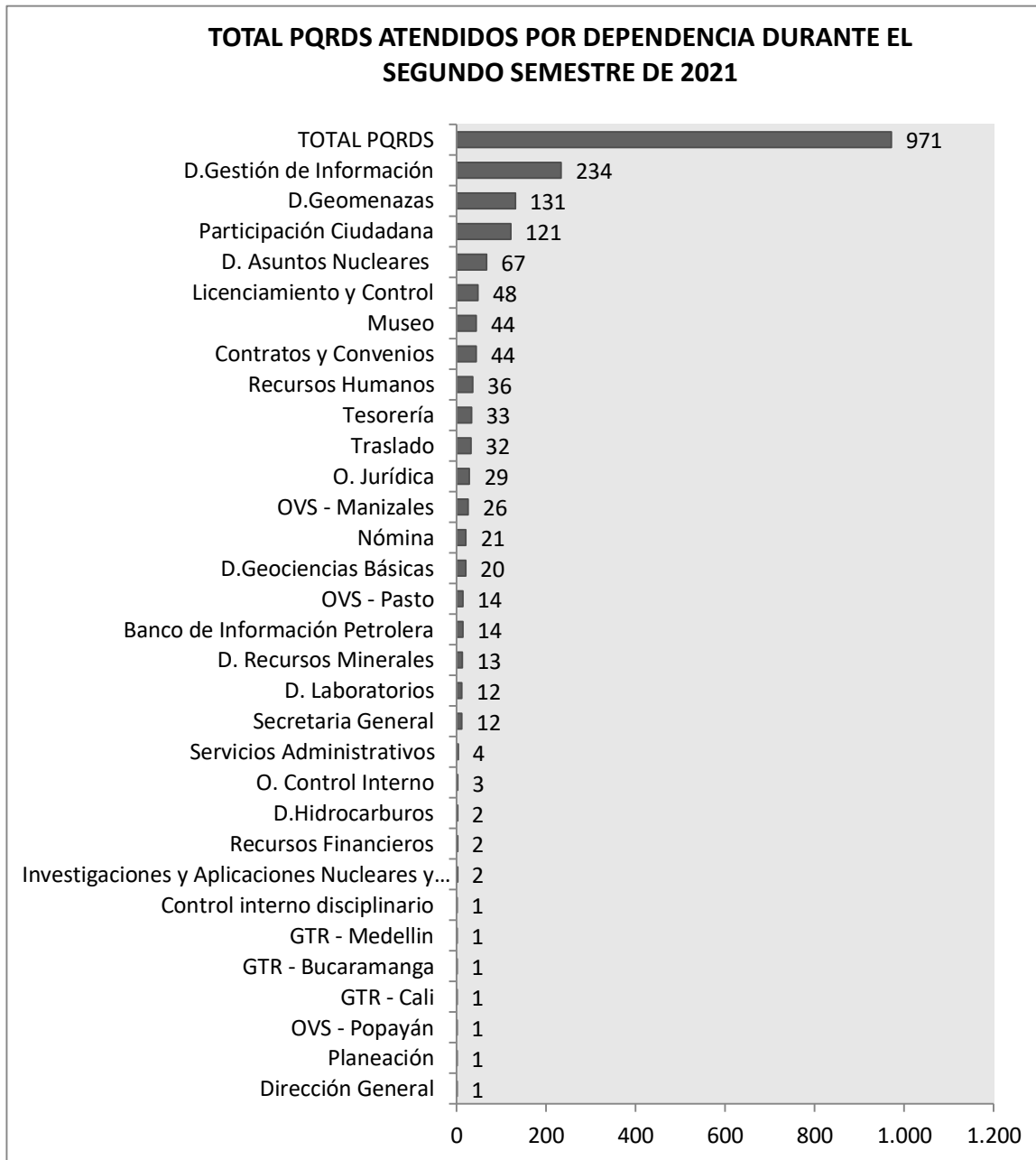
Por lo tanto, no se evidencia un único punto de control que recopile, consolide, analice y distribuya la totalidad de asuntos recibidos en la entidad, que en principio sería la ventanilla de radicación, para que posteriormente el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones ejerza el seguimiento y control que le corresponde a la atención oportuna de los mismos.

- De los 971 PQRDS recibidos durante el segundo semestre de 2021, de acuerdo con la información suministrada a la OCI, el 51,08% (496) corresponde a derechos de petición general; 36,97% (359) corresponde a derechos de petición de documentos, 4,73% (46) corresponde a derecho de petición entre entidades, 2,05% (20) corresponde a felicitaciones y 1,65% (16) corresponden a antes de control.
- Respecto a las felicitaciones, es importante resaltar que frente a lo radicado y gestionado en el primer semestre de 2021 (2 Radicados), en el segundo semestre de 2021 se incrementaron en un 900% (20 radicados). Sin embargo, al consultar el detalle de estos asuntos clasificados como Felicitación, se observa que hacen referencia es a agradecimientos por información suministrada, pero no a un reconocimiento que corresponda a una felicitación como tal.
- Durante el segundo semestre de 2021, las dependencias con mayor número de PQRDS asignadas fueron: Dirección de Gestión de Información con el 24,10% (234 PQRDS); Dirección de Geoamenazas con el 13,49% (131 PQRDS); Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones con el 12,46% (121 PQRDS), y Dirección de Asuntos Nucleares con el 6,90% (67 PQRDS), cuya distribución en términos de porcentaje es:

TABLA DE DATOS		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
D.GESTIÓN INFORMACIÓN	234	24,10
D. GEOAMENAZAS	131	13,49
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	121	12,46
D. ASUNTOS NUCLEARES	67	6,90
LICENCIAMIENTO Y CONTROL	48	4,94
MUSEO	44	4,53
CONTRATOS Y CONVENIOS	44	4,53
RECURSOS HUMANOS	36	3,71
TESORERIA	33	3,40
TRASLADOS	32	3,30
O. JURÍDICA	29	2,99
OVS - MANIZALES	26	2,68
NOMINA	21	2,16
D. GEOCIENCIAS BÁSICAS	20	2,06
OVS PASTO	14	1,44
BANCO INFORMACIÓN PETROLERA	14	1,44
D. RECURSOS MINERALES	13	1,34
D. LABORATORIOS	12	1,24
SECRETARÍA GENERAL	12	1,24
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	4	0,41
O. CONTROL INTERNO	3	0,31

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRDS
D. HIDROCARBUROS	2	0,21
RECURSOS FINANCIEROS	2	0,21
INVESTIGACIÓN APLICACIONES NUCLEARES	2	0,21
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	0,10
GTR – MEDELLIN	1	0,10
GTR. BUCARAMANGA	1	0,10
GTR. CALI	1	0,10
OVS – POPAYÁN	1	0,10
PLANEACIÓN	1	0,10
D. GENERAL	1	0,10

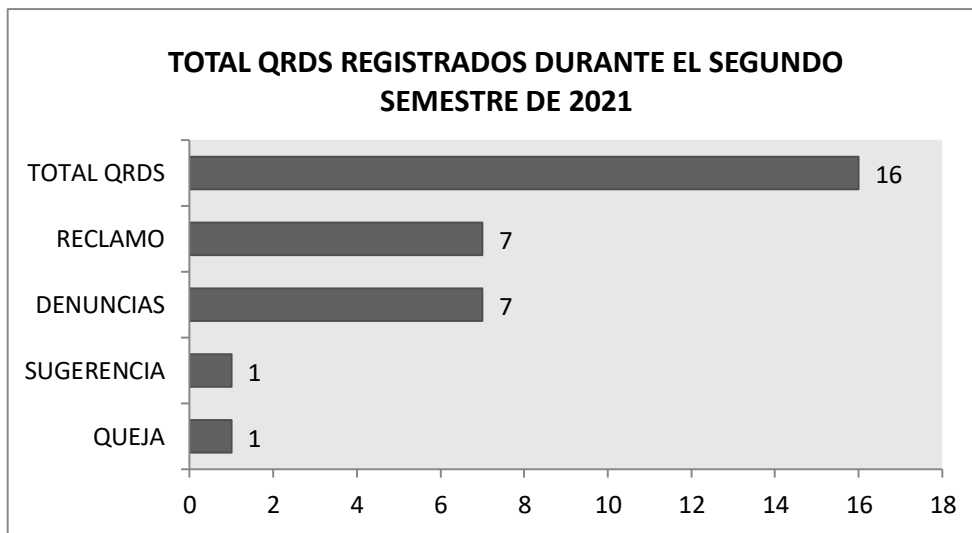
Fuente: Base de Excel suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del SGC.



Frente a este punto, para la Oficina de Control Interno se presenta incertidumbre respecto a estas clasificaciones, en el sentido de si corresponde a quien está dirigida la comunicación, o a quien se le asigna su trámite. Nuevamente dando como ejemplo el caso de esta Oficina, aparece con tres (3) PQRSD atendidos, cuando tal y como se dijo anteriormente, solo para el caso de la CGR, tuvo bajo su responsabilidad el trámite de más de 20 asuntos.

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 971 asuntos recibidos durante el segundo semestre de 2021 veintiséis (16) de los radicados, 1,65%, correspondieron a Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, así:



En términos de porcentajes, se tiene:

TABLA DE DATOS			
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QRDS
QUEJAS	1	Maltrato y falta de atención	6,25
SUGERENCIA	1	Implementar metodología de valoración del patrimonio Geológico	6,25
DENUNCIA	7	(1) Traslado por competencia	6,25
		(2) Irregularidades proceso de Contratación	12,50
		(4) Denuncia contra otra entidad	25,00
RECLAMO	7	(5) Oportunidad y calidad en calibración de equipos	31,25
		(1) Reiteración petición de información	6,25
		(1) Mejora en recepción y envío muestras de laboratorio	6,25
TOTAL QRDS	16		100,00

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

- De las 16 Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias radicadas durante el segundo semestre de 2021, sobre 13 de ellas fue posible consultar y analizar la respectiva gestión realizada, observando que:
 - De las 13 QRDS, 8 fueron oportunas en su respuesta y cinco (5) fueron no oportunas, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20211200063762	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20211200063762 el 13 de julio del 2021, respecto a situaciones de revisión en el Ministerio de Hacienda. Se consolida en ORFEO oficio de traslado por competencia el 10 de agosto de 2021, con radicado No. 20211100043221, pero en el aplicativo ORFEO no se encuentra soporte del envío del respectivo traslado.
20211200009722	El reclamo registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20211200009722 el 28 de julio del 2021, respecto a Certificado de calibración con datos incorrectos y adaptador de corriente no entregado. Se consolida en ORFEO oficio de respuesta el 06 de septiembre de 2021 y se envía vía email al peticionario.
20211200009822	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20211200009822 el 25 de agosto de 2021, respecto a denuncia a Pronuclear S.A.S. por malas prácticas. Se consolida en ORFEO oficio de respuesta y traslado el 11 de octubre de 2021 bajo el radicado No. 20218100058701, pero no se evidencia en ORFEO soporte del respectivo envío ni al peticionario ni al INVIMA.
20211200010042	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20211200010042 el 04 de octubre de 2021, respecto a Irregularidades Licitación Número SGC-LP-04-2021. Se informa en ORFEO que se atendió la denuncia con acompañamiento de control interno y se modificó el comité evaluador del referido proceso licitatorio el 22 de marzo de 2022, pero no se evidencian los soportes de respuesta al peticionario.
20211200010532	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20211200010532 el 13 de diciembre de 2021, respecto a Clínica la Asunción en Barranquilla no está cumpliendo con las normas. Se consolida respuesta en ORFEO bajo el radicado No. 20228100004901 el 31 de enero de 2022 y se remite para notificación al Grupo de Participación Ciudadana el 1 de febrero de 2022.

- Las 13 QRSD tuvieron respuesta clara
- De las 16 QRDS, 9 tenían soportes, y en siete (7) no se evidenciaron dichos soportes, según el siguiente detalle:

RADICADO	OBSERVACIÓN
20211200063722	El reclamo registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20211200063722 el 13 de julio del 2021, respecto a la Cancelación de la cita para entrega de equipos de calibración. Se informa por parte de los responsables, del envío de respuesta al peticionario vía mail, pero en ORFEO no se encuentra soporte de la respuesta consolidada, ni soporte del respectivo envío. Igualmente, en la matriz de seguimiento se informa de respuesta enviada el 22 de julio de 2021 con comunicado radicado bajo el número 20218000038721 en ORFEO, pero en el Aplicativo de ORFEO aparece el radicado sin documento vinculado.
20211200063762	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20211200063762 el 13 de julio del 2021, respecto a situaciones de revisión en el Ministerio de Hacienda. Se consolida en ORFEO oficio de traslado por competencia el 10 de agosto de 2021, con radicado No. 20211100043221, pero en el aplicativo ORFEO no se encuentra soporte del envío del respectivo traslado.

RADICADO	OBSERVACIÓN
20211200009822	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20211200009822 el 25 de agosto de 2021, respecto a denuncia a Pronuclear S.A.S. por malas prácticas. Se consolida en ORFEO oficio de respuesta y traslado el 11 de octubre de 2021 bajo el radicado No. 20218100058701, pero no se evidencia en ORFEO soporte del respectivo envío ni al peticionario ni al INVIMA.
20211200092902	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20211200092902 el 17 de septiembre de 2021, respecto a Aclaración de irregularidades en el proceso de contratación directa No. SGC-CDP-021-2021. Se informa que se dio respuesta en SECOP II, y se evidencia respuesta a observaciones por parte del Comité Evaluador el 6 de octubre de 2021, pero no se evidencian los soportes de envío de respuesta al peticionario.
20211200010042	La denuncia registrada en ORFEO bajo el radicado No. 20211200010042 el 04 de octubre de 2021, respecto a Irregularidades Licitación Número SGC-LP-04-2021. Se informa en ORFEO que se atendió la denuncia con acompañamiento de control interno y se modificó el comité evaluador del referido proceso licitatorio el 22 de marzo de 2022, pero no se evidencian los soportes de respuesta al peticionario.
20212600105742	El reclamo registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20212600105742 el 14 de octubre de 2021, respecto a mejor oportunidad en la calibración de equipos de radiación y mejoramiento de los canales de comunicación en el LSCD y ORM del SGC. Se informa en ORFEO que se atendió el reclamo el 02 de noviembre de 2022 con el oficio radicado bajo el No. 20218000063751, pero no se evidencian los soportes de envío de respuesta al peticionario en la fecha señalada.
20211200010112	El reclamo registrado en ORFEO bajo el radicado No. 20211200010112 el 22 de octubre de 2021, respecto a no reciben los equipos para calibración. Se anexa en ORFEO formato de recepción y entrega de equipos del 29 de noviembre de 2021, pero no se evidencian en ORFEO los soportes de respuesta ni de envío de respuesta al peticionario frente a las inquietudes señaladas en la petición.

- Finalmente, con respecto a las 16 Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, los principales temas o situaciones, por las que los usuarios las presentaron durante el segundo semestre de 2021 corresponden en un 31,25% (5 asuntos) a falta de oportunidad en la asignación de citas y calidad en el certificado de calibración de equipos; en un 25,00% (4 asuntos) a denuncias en contra de la inadecuada prestación de servicios de otras entidades diferentes al SGC; y en un 12,50% (2 asuntos) a supuestas irregularidades en procesos de contratación, siendo los más representativos.

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

- Revisar el porcentaje de respuestas inoportunas (38,46% - 5 de 13 Asuntos analizados) para implementar los correctivos y controles necesarios a fin de que se dé respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente, al 100% de las QRSD radicadas.
- Socializar con la DAN lo representativo en las QRSD de los temas o asuntos referidos a la falta de oportunidad en la asignación de citas y calidad en el certificado de calibración de equipos, para que se analice con urgencia, la prestación de los servicios de calibración de equipos de radiación, y determinar las posibles causas, que las están originando, a fin de implementar los controles necesarios o las mejoras requeridas, para garantizar la prestación del servicio en óptimas condiciones de disponibilidad y calidad.

- 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 segundo semestre de 2021 fueron recibidas 955 peticiones que los ciudadanos formularon al Servicio Geológico Colombiano, las cuales fueron analizadas por parte de la Oficina de Control Interno en muestra aleatoria (24 Peticiones), observándose:

- El 54,17% de la muestra corresponde a Derechos de petición general (13 Peticiones).
- El 33,33% de la muestra corresponde a Derechos de petición de documentos (8 Peticiones).
- El 8,33% de la muestra corresponde a Derechos de petición entre entidades (2 Peticiones).
- El 4,17% de la muestra corresponde a Solicitud ente de control (1 Petición).
- En el 95,83% de la muestra se respondió dentro de los plazos permitidos por la normatividad vigente (23 Peticiones), y solo en el 4,17% de la muestra, no se evidencia en el sistema ORFEO la existencia de soportes que permitan establecerse que se le dio respuesta dentro de los términos legales (1 Petición).

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 segundo 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 de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- Revisar y analizar las causas que están originando las respuestas inoportunas.
- Revisar y analizar las problemáticas en la prestación de servicios de calibración de equipos de radiación para implementar los correctivos del caso.
- 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.