

	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 1 de 7

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD
RECIBIDAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024**

Fecha del Informe: 31 de marzo de 2025

Nombre Auditor: Milton E. Ovalle Garzón

No. Informe: OCI-11-2025

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

Verificar que la atención que se prestó por parte del Servicio Geológico Colombiano a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD durante el segundo semestre de 2024, 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.

2. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO.

- Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”.
- 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”.
- 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 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.
- Resolución 011 del 27 de enero de 2023, “Por la cual se modifica parcialmente Resolución D-377 del 18 de octubre del 2022, se crean y modifican unos Grupos Internos de Trabajo en el Servicio Geológico Colombiano y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 1281 del 6 de noviembre de 2024, “Por medio de la cual se conforman y se le asignan funciones a los grupos de trabajo del Servicio Geológico Colombiano y se dictan otras disposiciones”.
- Procedimiento DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN (PQRSD).

3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 2 de 7

La Oficina de Control Interno – OCI solicitó lo siguiente para el desarrollo de este seguimiento, al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante comunicación interna radicada bajo el número SGC-3-2025-000825 del 3 de marzo del 2025:

- a. Consolidado de las PQRSD recibidas y radicadas durante el segundo semestre de la vigencia 2024, donde se pudiera evidenciar: radicado de ingreso, radicado de respuesta, tipo de petición, área o dependencia que gestiona y asunto.
- b. Instrumentos de seguimiento y control utilizados para el monitoreo de los asuntos recibidos en el SGC.
- c. Solicitud de acceso al aplicativo NAUTILUS para consulta de los PQRSD.

Esta documentación fue aportada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, mediante correo interno el 13 de marzo de 2024. Igualmente, previa la respectiva habilitación para consulta como auditor, se consultaron la plataforma NAUTILUS, los informes trimestrales y procedimientos al respecto de las PQRSD publicados en la página web del SGC en el link <https://www2.sgc.gov.co/Paginas/atencion-al-ciudadano.aspx>, y la información e instrumentos disponibles en la plataforma ISOLUCION, y se analizó una muestra de 24 radicados, tipificados como petición, en la base suministrada por el Grupo de Racionamiento con la Ciudadanía.

El informe preliminar resultante de este seguimiento fue remitido al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía el 28 de marzo de 2025, mediante memorando interno radicado bajo el número SGC-3-2025-001230 de la plataforma NAUTILUS, con el fin de conocer los comentarios que consideraran pertinentes. La respuesta fue remitida por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía a la Oficina de Control Interno en correo institucional del 31 de marzo de 2025, la cual se incorpora como parte del Informe final.

A continuación, se presentan los aspectos analizados y las observaciones y recomendaciones realizadas:

3.1. GENERALIDADES.

- La caracterización del proceso estratégico de Participación Ciudadana y Comunicaciones (CP-COM.-001, Versión 9 del 9 de noviembre de 2017), disponible en ISOLUCION (Sistema de gestión institucional vigente) continua sin actualizarse, dado que en la actual estructura de Grupos de Trabajo del Instituto, las actividades de monitoreo a PQRSD, fueron asignadas al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía conforme a la modificación orgánica expedida mediante la Resolución 011 del 27 de enero de 2023, Resolución 1281 del 6 de noviembre de 2024; e igualmente se ajustaron y actualizaron instrumentos como el procedimiento DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y RECURSOS DE REPOSICIÓN, Versión 15 y el Formato de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, Versión 4.
- Se evidenció la publicación de los Informes trimestrales de PQRSD del tercer y cuarto trimestre de 2024 por parte del Grupo Relacionamiento con la Ciudadanía, los cuales se encuentran disponibles en el siguiente link de la página web del SGC: <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/InformesPQRD.aspx>

- Las 2.043 solicitudes de índole general informadas por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía durante el segundo semestre del 2024, se encontraron distribuidas como aparece en el siguiente cuadro, donde se observa que las tres principales corresponden a derechos de petición con un 96,23%, felicitaciones con un 1,32%, solicitudes del congreso con 0,88% y consultas con un 0,78%, así:

TOTAL ASUNTOS REGISTRADOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Derechos de petición	1.966	96,23
Felicitaciones	27	1,32
Congreso	18	0,88
Consultas	16	0,78
Quejas	8	0,39
Denuncia	4	0,20
Reclamos	3	0,15
Sugerencias	1	0,05
TOTAL PQRSD	2.043	100.00

Fuente: Informe aportado por Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía del SGC.

- Sobre la población objeto de 2.043 PQRSD radicados durante el segundo semestre de 2024, el comportamiento de asignación por dependencia es el siguiente:

PQRSD ASIGNADOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRSD
GT. Contratos y Convenios	496	24,28
D. Geoamenazas	289	14,15
D. Gestión de Información	249	12,19
GT. Museo Geológico	209	10,23
GT. Relacionamento con la Ciudadanía	194	9,50
Oficina Asesora Jurídica	139	6,80
GT. Talento Humano	113	5,53
GT. Licenciamiento Y control	51	2,50
D. Asuntos Nucleares	47	2,30
D. Geociencias Básicas	46	2,25
GT. Tesorería	27	1,32
D. Recursos Minerales	33	1,62
D. Laboratorios	31	1,52
Unidad Recursos Financieros	26	1,27
Otros	20	0,98
GT. Planeación	17	0,83
GT. Control Interno Disciplinario	14	0,69
Secretaría General	11	0,54
GT. Servicios Administrativos	10	0,48
D. General	9	0,43
GT. Comunicaciones	8	0,39
D. Hidrocarburos	4	0,20
TOTAL PQRSD	2.043	100,00

Fuente: Informe aportado por Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía del SGC.

3.2. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – QRSD

Según la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, de los 16 asuntos recibidos por QRSD durante el segundo semestre de 2024:

- Ocho (8) fueron quejas (50,00%).
- Cuatro (4) fueron denuncias (25,00%)
- Tres (3) fueron reclamos (18,75%) y,
- Uno (1) fue sugerencia (6,25%).

A continuación, se presenta la distribución según el siguiente detalle:

DISTRIBUCIÓN QRSD RADICADOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024			
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QRSD
DENUNCIAS	4	(1) Proceso contractual SGC.	6,25
		(2) A funcionarios SGC.	12,5
		(1) Traslado SIPAR.	6,25
QUEJAS	8	(2) Modificación certificado.	12,5
		(1) Publicación página web.	6,25
		(1) Queja de funcionario.	6,25
		(1) Ajuste plataforma trámites.	6,25
		(1) Queja sistema de contratación SGC.	6,25
		(1) Inadecuada respuesta a trámite.	6,25
		(1) Incumplimiento términos para resolver petición.	6,25
		(1) Demora a respuesta a solicitud trámite.	6,25
RECLAMO	3	(1) Errores en certificaciones de contrato.	6,25
		(1) Visita familiar no solicitada.	6,25
		(1) Correspondía a una prueba.	6,25
SUGERENCIA	1	(1) Correspondía a una prueba.	6,25
TOTAL QRSD	16		100,00

Fuente: Informe aportado por Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía del SGC.

- Del total de los 16 QRSD analizados no fue posible verificar el envío de las respuestas al peticionario, en 4 de los asuntos, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-010912 del 8 de octubre de 2024.	Respecto a la denuncia de funcionario, refieren comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el No SGC-1-2024-014523 del 21 de octubre de 2024. Igualmente refieren que se asignó expediente No. 026-2024. Sin soportes disponibles para verificación.
SGC-2-2024-011139 del 16 de octubre de 2024.	Respecto a la queja de funcionario, refieren comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el No SGC-1-2024-014524 del 21 de octubre de 2024. Igualmente refieren que se asignó expediente No. 027-2024. Sin soportes disponibles para verificación.
SGC-2-2024-013358 del 10 de diciembre de 2024.	Respecto a la queja ante el sistema de contrataciones del Servicio Geológico Colombiano por el proceso de licitación con número SGC-LP-014-2024, refieren comunicado de respuesta al peticionario en la información

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
	suministrada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía bajo el No SGC-1-2024-018033 del 30 de diciembre de 2024, Sin soportes de respuesta al peticionario en la plataforma NAUTILIS.
SGC-2-2024-013637 del 16 de diciembre de 2024.	Respecto a la queja por inadecuada respuesta por parte del responsable de trámite para registro de fuentes radiactivas, refieren comunicado de respuesta al peticionario en la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía bajo el No SGC-1-2025-001004 del 17 de febrero de 2025, Sin soportes de respuesta al peticionario en la plataforma NAUTILIS. Igualmente, en NAUTILUS se refiere respuesta por tramite interno 115080, igualmente sin soportes para verificación.

- Del total de los 16 QRSD analizados, no le aplicaba análisis de oportunidad y calidad en la respuesta, a uno de los QRSD según el siguiente detalle:

RADICADO	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-009304 del 26 de agosto de 2024.	El reclamo corresponde a la realización de una prueba.

- Del de los 11 QRSD a los cuales se tuvo acceso para su análisis, 10 fueron oportunos y claros en sus respuestas.
- Del total de los 11 QRSD a los cuales se tuvo acceso para su análisis, 1 se respondió por fuera de términos según el detalle del cuadro siguiente:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-013662 del 17 de diciembre de 2024	Respecto a la queja, no se cumplieron los términos para resolver una petición para el uso de material radiactivo, se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el No SGC-1-2025-001005 del 17 de febrero de 2024, con soporte de notificación del 17 de febrero de 2024. Por fuera de términos.

- La queja registrada en NAUTILUS bajo el radicado No SGC-2-2024-013154 del 5 de diciembre de 2024, respecto a actualizar datos de la plataforma de trámites, por el tipo de solicitud, debería corresponder a una petición y no a una queja.

3.3. PETICIONES.

Durante el segundo semestre de 2024 fueron radicadas 2.027 peticiones, que los ciudadanos formularon al Servicio Geológico Colombiano, las cuales fueron analizadas por parte de la Oficina de Control Interno en muestra aleatoria de 24 peticiones, observándose:

- De las 24 peticiones de la muestra, en 2 de los asuntos no fue posible verificar el envío de la misma al peticionario, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
------------------	---------------------------------------

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-010372 del 20 de septiembre de 2024.	A la petición, respecto a solicitud de visita al museo, refieren en NAUTILUS cierre por replicación y memorando de respuesta No SGC-1-2024-012776 y del 23 de septiembre de 2024 y SGC-1-2024-012731, pero no se anexaron soportes al respecto.
SGC-2-2024-012068 del 12 de noviembre de 2024.	A la petición, respecto a respuesta del proceso radicado. numero interno: 114383, se evidencia comunicado de respuesta parcial al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el No SGC-1-2024-016188 del 21 de noviembre de 2024, con soportes de notificación al peticionario del 21 de noviembre de 2024. Sin embargo, no se evidenció la respuesta definitiva que se prometió para el 27 de diciembre de 2024 por parte del SGC.

- Del total de las 24 peticiones analizadas, no le aplicaba análisis de oportunidad y calidad en la respuesta, a 1 de los asuntos, según el siguiente detalle:

RADICADO	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-007887 del 16 de julio de 2024.	El radicado corresponde a trámite de respuesta emitida por ECOPETROL ante solicitud realizada por el Servicio Geológico Colombiano.

- De las respuestas a las 21 peticiones de la muestra, a las cuales se tuvo acceso, 17 fueron oportunas y claras en su respuesta y 4 fueron inoportunas, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2024-010691 del 1 de octubre de 2024.	A la petición, respecto a solicitud de información de MINENERGÍA, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el No SGC-1-2025-000097 del 27 de diciembre de 2024, sin soportes de notificación al peticionario y está por fuera de términos.
SGC-2-2024-012613 del 22 de noviembre de 2024.	A la petición, respecto a control documentos radicado 20244310676861 ID 1679341 Asunto Posible reactivación de actividades de operación, no se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS y está por fuera de términos.
SGC-2-2024-014111 del 31 de diciembre de 2024.	A la petición, respecto a solicitud de certificación contrato, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el No SGC-1-2025-000411 del 27 de enero de 2025, con soportes de notificación al peticionario del 27 de enero de 2025, por fuera de términos.
SGC-2-2024-014111 del 31 de diciembre de 2024.	A la petición, respecto a solicitud de certificación contrato, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el No SGC-1-2025-000465 del 23 de enero de 2025, con soportes de notificación al peticionario del 23 de enero de 2025, por fuera de términos.

3.4. RIESGO EVALUADO - INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE EN TÉRMINOS DE RESPUESTA A PQRS.

Según lo observado en el presente informe y a pesar de las acciones de alerta emitidas por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, respecto a los casos en los cuales se evidenciaron respuestas posteriores a los términos otorgados por ley, se concluye que el riesgo evaluado se materializó durante el segundo semestre del año 2024.

4. RECOMENDACIONES

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Actualizar la caracterización del proceso estratégico de Participación Ciudadana y Comunicaciones con respecto a la actual estructura de Grupos de Trabajo del Instituto, pues las actividades de monitoreo a PQRSD, fueron asignadas al Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía conforme a la modificación orgánica efectuada mediante la Resolución 011 del 27 de enero de 2023, e igualmente se ajustaron y actualizaron instrumentos como el procedimiento "Derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y recursos de reposición, versión 15" y el Formato de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, Versión 4 .
2.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Adelantar acciones para que el soporte del envío de la respuesta al peticionario quede registrado en el sistema NAUTILUS en todas las oportunidades, a fin de facilitar el seguimiento al cumplimiento del derecho fundamental de petición, establecido en la Ley 1755 de 2015.
3.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Revisar los controles implementados para garantizar que las respuestas se den de forma oportuna según lo definido en el Artículo 14 de la Ley 1755 del 2015, pues dentro de las 11 QRSD analizadas se encontró que 1 se realizó por fuera de términos. Igualmente, dentro de las 21 Peticiones analizadas en la muestra, se encontró que 4 están por fuera de término.
4.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Revisar las acciones implementadas para tipificar las PQRSD pues se encontró una queja que parece reclamo (Radicado No SGC-2-2024-013154 del 5 de diciembre de 2024).
5.	Relacionamiento con la Ciudadanía	Fortalecer las acciones de monitoreo ante los directos responsables, con el fin de que se implementen los correctivos necesarios para dar respuesta dentro de los tiempos establecidos por la normatividad vigente al 100% de las peticiones radicadas, así como reportar con la debida oportunidad los resultados de incumplimientos presentados en la entidad a la alta dirección, para aunar esfuerzos en la eliminación de la problemática observada y tomar las acciones que considere pertinentes.

5. CONCLUSIONES.

Como resultado del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a la atención dada por el SGC a las PQRSD en lo correspondiente al segundo semestre de 2024, se observan significativas mejoras con respecto a los semestres anteriores frente a la gestión de respuesta. Sin embargo, es necesario fortalecer aspectos relacionados con el control y seguimiento para que la respuesta sea oportuna en todos los casos.

Revisó: Erika Huari- Jefe Oficina de Control Interno