

	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 1 de 11

**SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO
A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD
RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025**

Fecha del Informe: 03 de septiembre de 2025
Nombre Auditor: Milton Elibardo Ovalle Garzón
No. Informe: OCI-24-2025

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 primer semestre de 2025, 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.

El seguimiento tuvo lugar entre el 4 de agosto y el 3 de septiembre de 2025 y se realizó al Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía y al Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos, respecto a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025 en el Servicio Geológico Colombiano.

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 1281 del 2024, “Por medio de la cual se conforman y se les 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).

	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 2 de 11

3. ANÁLISIS EFECTUADO

La Oficina de Control Interno – OCI mediante memorando con radicado No 2025-130-003594-3 del 28 de julio del 2025, solicitó al Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, la siguiente información para el desarrollo de este seguimiento:

- a. Consolidado de las PQRSD recibidas y radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2025, donde se pudiera evidenciar: Radicado y fecha de ingreso, Radicado y fecha de respuesta, Tipo de petición, Área o dependencia que gestiona y Asunto
- b. Instrumentos de seguimiento y control utilizados para el monitoreo de los PQRSD recibidos en el SGC.
- c. Solicitud de acceso a los aplicativos NAUTILUS y ARGO para consulta de la gestión realizada para dar respuesta a los PQRSD.

Esta documentación fue aportada inicialmente, por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, mediante correo interno el 8 de agosto de 2025, y posteriormente fue complementada por Soporte ARGO del Grupo de Trabajo Servicios Administrativos, mediante correo interno el 15 de agosto de 2025.

Igualmente, se consultó la base de datos entregada por NAUTILUS, la plataforma ARGO, 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>, la información e instrumentos disponibles en la plataforma ISOLUCION, y se analizó la totalidad de radicados tipificados como QRSD (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias) y una muestra de 27 radicados, tipificados como petición, de la base suministrada por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía.

El informe preliminar resultante de este seguimiento fue remitido al Grupo de Trabajo Relacionamento con la Ciudadanía y al Grupo de Servicios Administrativos el 26 de agosto de 2025, mediante memorando interno radicado bajo el número 2025-130-004225-3 de la plataforma ARGO, con el fin de conocer los comentarios que consideraran pertinentes. La respuesta fue remitida por el Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía en correo institucional del 28 de agosto de 2025, y por el Grupo de Trabajo de Servicios Administrativos, mediante memorando interno radicado con el No 2025-280-004429-3 del 02 de septiembre de 2025, debido a prórroga presentada ante la Jefe de la Oficina de Control Interno.

A continuación, se presentan los aspectos más relevantes analizados y observados, incluyendo los comentarios y aportes mencionados en los comunicados de respuesta al informe preliminar:

3.1. GENERALIDADES.

- Fue evidenciada la publicación de los Informes trimestrales de PQRSD del primero y segundo trimestre de 2025 por parte del Grupo Relacionamento 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>; sin embargo, para los correspondientes al segundo trimestre de la vigencia 2025, no se realizó descripción detallada por tipo de solicitud, en atención a los requerimientos de la ley 1712; además, en los dos trimestres del 2025 no se realizó un análisis comparativo de la evolución en la cantidad de QRSD que permita a la ciudadanía y clientes interesados, informarse de los avances en la gestión.

- Durante el periodo evaluado se utilizaron al interior de la entidad dos plataformas para la gestión de las PQRSD: NAUTILUS del 1 de enero al 30 de abril de 2025, y ARGO del 1 de mayo al 30 de junio de 2025; la Oficina de Control Interno no pudo verificar la gestión a las respuestas en la plataforma NAUTILUS, debido a la falta de disponibilidad de los respectivos soportes en el repositorio que fue habilitado para esta consulta. De otra parte, se observó que en la plataforma ARGO no se identificó el tipo de petición en el periodo evaluado, por lo que, en este seguimiento, se requirió verificar el respectivo tipo sobre el asunto y uno a uno, encontrándose que de los 794 asuntos de los meses de mayo y junio hicieron referencia a peticiones de diferente índole, no fueron visibles asuntos tipificados como QRSD (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias).
- Las 2.666 solicitudes de índole general informadas por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, radicadas durante el primer semestre del 2025, se encontraron distribuidas como aparece en el siguiente cuadro, donde se observó que las cuatro principales corresponden a derechos de petición con un 66,58%, sin identificar tipo con un 30,35%, consultas con un 1,61% y solicitudes del congreso con 0,52%, así:

TOTAL ASUNTOS REGISTRADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN %
Derechos de petición	1.775	66,58
Sin identificar tipo	809	30,35
Consultas	43	1,61
Congreso	14	0,52
Denuncia	11	0,41
Quejas	9	0,34
Reclamos	5	0,19
TOTAL PQRSD	2.666	100.00

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

- Sobre las dependencias objeto de las 2.666 PQRSD radicadas durante el primer semestre de 2025, el comportamiento de asignación fue el siguiente:

PQRSD ASIGNADOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRSD %
GT. Contratos y Convenios	1.059	39,72
D. Geoamenazas	307	11,52
GT. Museo Geológico	250	9,38
GT. Servicios y divulgación de información	152	5,70
D. Gestión de Información	141	5,29
GT. Talento Humano	128	4,80
Oficina Asesora Jurídica	117	4,39
Unidad Recursos Financieros	98	3,68
GT. Licenciamiento Y control	79	2,96
GT. Reactor Nuclear	46	1,73
Otros	40	1,50
GT. Relacionamento con la Ciudadanía	33	1,24
D. Laboratorios	30	1,13
D. Asuntos Nucleares	28	1,05
D. Recursos Minerales	26	0,98

PQRSD ASIGNADOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRSD %
D. Geociencias Básicas	24	0,90
GT. Tesorería	22	0,83
OVS Pasto	16	0,60
GT. Control Interno Disciplinario	16	0,60
GT. Investigaciones y aplicaciones radiactivas	14	0,53
GT. Servicios Administrativos	13	0,49
OVS Manizales	13	0,49
Secretaria General	9	0,34
D. Hidrocarburos	5	0,19
TOTAL PQRSD	2.666	100,00

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

Como se puede observar en la tabla anterior, la gestión institucional en términos de PQRSD centra su accionar en un 56,09% en áreas administrativas y en un 43,91% en áreas o dependencias misionales. Es de resaltar la asignación de PQRSD al GT Contratos y Convenios con un 39,72%, siendo la más relevante.

3.2. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – QRSD

Según la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, y aclarado que, para los meses de mayo y junio, no es visible asuntos tipificados como QRSD en la plataforma ARGO, de los 25 asuntos recibidos por QRSD durante el primer semestre de 2025:

- Once (11) fueron denuncias (44%)
- Ocho (9) fueron quejas (36%) y
- Cinco (5) fueron reclamos (20%).

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

DISTRIBUCIÓN QRSD RADICADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2025			
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QRSD %
DENUNCIAS	11	(6) Presuntas irregularidades en contratación	24,00
		(1) Remitido por competencia	4,00
		(1) Denuncia de trabajadores SGC	4,00
		(1) Queja contra colaborador del SGC	4,00
		(1) Denuncia SIPAR	4,00
		(1) Radicado MINENERGIA	4,00
QUEJAS	9	(1) Falta de computador	4,00
		(1) Falta de atención en LITOTECA	4,00
		(2) Fanta atención telefónica	8,00
		(1) No funciona interfaz trámites	4,00
		(1) Radicado de MINENERGIA	4,00
		(1) reiteración solicitud certificado laboral	4,00
		(1) Petición enviada con anterioridad	4,00
		(1) Traslado de presidencia	4,00
RECLAMO	5	(1) Corrección certificado laboral	4,00
		(1) Cumplimiento de tiempos de trámites	4,00
		(1) Presunta extralimitación del SGC	4,00
		(1) Falta de atención para elaborar certificado laboral	4,00
		(1) Solicitud trámite con brevedad	4,00
TOTAL QRSD	25		100,00

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

- De los 25 QRSD analizados por la Oficina de Control Interno (OCI), no fue posible verificar el envío de las respuestas al peticionario, su oportunidad y su claridad, porque a pesar de encontrarse los números de radicados de ingreso y los radicados de salida registrados en el repositorio de NAUTILUS, solo hay soportes de los radicados de ingreso, pero no se evidenciaron los soportes de los radicados de salida, ni de la gestión realizada. En la siguiente tabla se ilustra el análisis con sus respectivas especificidades:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2025-004151 del 23 de abril de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a remitido por competencia, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004612; SGC-1-2025-004714 del 29 y 30 de abril de 2025, pero no se evidencia soportes de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-004391 del 29 de abril de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a presuntas irregularidades en contratación, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004713 del 30 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-004392 del 29 de abril de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a presuntas irregularidades en contratación, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004705 del 30 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-004210 del 24 de abril de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a Radicado MINENERGÍA, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004617 del 29 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-004096 del 22 de abril de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a presuntas irregularidades en contratación, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004327 del 24 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-004096 del 22 de abril de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a presuntas irregularidades en contratación, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004325 del 24 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-004112 del 22 de abril de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a presuntas irregularidades en contratación, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004340 del 24 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-003960 del 16 de abril de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a presuntas irregularidades en contratación, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004191 del 22 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-003718 del 9 de abril de 2025	Al reclamo registrado en NAUTILUS, respecto a corrección certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004103 del 21 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-003576 del 4 de abril de 2025	Al reclamo registrado en NAUTILUS bajo el radicado No SGC-2-2025-003576 del 4 de abril de 2025, respecto a cumplimiento de tiempos de trámites, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004442 del 25 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-003291 del 27 de marzo de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS bajo el radicado No SGC-2-2025-003291 del 27 de marzo de 2025, respecto a denuncia de trabajadores del SGC, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-002775 del 31 de marzo de 2025.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
	2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-003236 del 26 de marzo de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a denuncia SIPAR Contraloría, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-002711 del 28 de marzo de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-003093 del 21 de marzo de 2025	Al reclamo registrado en NAUTILUS, respecto a falta de atención para generar certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-003692 del 10 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-002737 del 12 de marzo de 2025	A la queja registrada en NAUTILUS, respecto a traslado radicado de presidencia, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-002650 del 27 de marzo de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-002588 del 10 de marzo de 2025	A la queja registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud respuesta a petición enviada con anterioridad, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-003257 del 7 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-002616 del 10 de marzo de 2025	A la queja registrada en NAUTILUS, respecto a reiteración solicitud certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-003483 del 9 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-002278 del 3 de marzo de 2025	A la queja registrada en NAUTILUS, respecto a radicado de MINENERGÍA, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-001580 del 4 de marzo de 2025, pero no se evidencia soporte de estas, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-001946 del 24 de febrero de 2025	Al reclamo registrado en NAUTILUS, respecto a solicitud de trámite con la mayor brevedad, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-001239 del 24 de febrero de 2025, pero no se evidencia soporte del radicado de ingreso, del de salida, ni soportes de gestión o envío.
SGC-2-2025-001482 del 13 de febrero de 2025	A la queja registrada en NAUTILUS, respecto a falta de atención telefónica, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-001756 del 6 de marzo de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-000738 del 23 de enero de 2025	A la queja registrada en NAUTILUS, respecto a falta de atención en LITOTECA por falta de personal, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo los radicados No SGC-1-2025-000945 y SGC-1-2025-001223 del 13 y 24 de febrero de 2025, pero no se evidencia soportes de estas, ni soportes de envío.
SGC-2-2025-001076 del 3 de febrero de 2025	A la queja registrada en NAUTILUS, respecto a falta de computador, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-000696 del 3 de febrero de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-000979 del 29 de enero de 2025	A la queja registrada en NAUTILUS bajo el radicado No SGC-2-2025-000979 del 29 de enero de 2025, respecto a falta de atención telefónica, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-000692 del 3 de febrero de 2025, pero no se evidencia soporte del radicado de ingreso, del de salida, ni soportes de gestión o envío.
SGC-2-2025-000746 del 23 de enero de 2025	A la denuncia registrada en NAUTILUS, respecto a queja contra colaborador del SGC, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-000520 del 27 de enero de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-000141 del 9 de enero de 2025	Al reclamo registrado en NAUTILUS, respecto a presuntas extralimitaciones del SGC, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-001088 del 19 de febrero de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.

Es de resaltar, que evaluados la totalidad de los PQRSD radicados durante el primer semestre de 2025 y en el marco de los compromisos adquiridos por la OCI en el Plan de Mejoramiento consolidado a raíz de la autoevaluación del FURAG para la vigencia 2024 del Servicio Geológico Colombiano, no fueron identificadas quejas, reclamos ni denuncias referentes a los temas de inadecuado manejo de los protocolos de conflicto de interés o a la indebida aplicación de las causales de retiro.

3.3. PETICIONES.

Durante el primer semestre de 2025 fueron radicadas 1.832 peticiones por parte de los ciudadanos al Servicio Geológico Colombiano, las cuales fueron analizadas por parte de la Oficina de Control Interno mediante una muestra aleatoria de 27 peticiones (19 peticiones radicadas en NAUTILUS y 8 peticiones radicadas en ARGO) observándose:

- En 18 de las 19 peticiones radicadas en NAUTILUS durante el primer semestre de 2025, no fue posible verificar el envío de las respuestas al peticionario, su oportunidad y su claridad, porque a pesar de encontrarse los radicados de ingreso y los radicados de salida, registrados en el aplicativo, solo hay soportes para los radicados de ingreso, pero no se evidencia soportes de los radicados de salida, ni de la gestión realizada, como se ilustra en el análisis específico de la siguiente tabla.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2025-004416 del 30 de abril de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de contratación vertimientos, no se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en la base de NAUTILUS, ni soportes de envío.
SGC-2-2025-004337 del 28 de abril de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-004573 del 29 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-003774 del 10 de abril de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS bajo el radicado No SGC-2-2025-003774 del 10 de abril de 2025, respecto a solicitud de visita a museo, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-003794 del 11 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-003305 del 28 de marzo de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de ayuda para descargar productos, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-002792 del 31 de marzo de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-003068 del 21 de marzo de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a reiteración solicitud certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-003242 del 7 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-002849 del 14 de marzo de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-002996 del 2 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-002585 del 10 de marzo de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de usuario BIM, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-002004 del 12 de marzo de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-002305 del 3 de marzo de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de certificado ICA, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-001703 del 6 de marzo de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2025-001657 del 18 de febrero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de visita museo, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-001074 del 19 de febrero de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-001772 del 19 de febrero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-003736 del 10 de abril de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-001585 del 14 de febrero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de documento digitalizado, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-001018 del 18 de febrero de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-001321 del 10 de febrero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-002286 del 20 de marzo de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-001143 del 4 de febrero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-001130 del 20 de febrero de 2025, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-000903 del 28 de enero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de autorización ingreso a instalaciones, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-000584 del 29 de enero, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-000477 del 16 de enero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de impulso para aprobación licencia de importación, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-000429 del 23 de enero, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-000452 del 16 de enero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-003446 del 9 de abril, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-000324 del 14 de enero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-003442 del 9 de abril, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.
SGC-2-2025-000151 del 9 de enero de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a solicitud de certificado laboral, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema NAUTILUS bajo el radicado No SGC-1-2025-000706 del 3 de febrero, pero no se evidencia soporte de esta, ni soporte de envío.

- En 1 de las 19 peticiones radicadas en NAUTILUS durante el primer semestre de 2025, no se considera que corresponda a un derecho de petición, pues hace referencia a un trámite, como se ilustra en la siguiente tabla.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
SGC-2-2025-004416 del 30 de abril de 2025	A la petición registrada en NAUTILUS, respecto a donación de elementos geológicos, se evidencia acta de entrega de elementos donados.

- En 4 de las 8 peticiones registradas en ARGO durante el primer semestre de 2025, no fue posible verificar el envío de estas al peticionario, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-005474-1 del 30 de mayo de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a Invitación participación evento, no se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO y se cierra el trámite el 16 de junio de 2025, registrando que "A esta reunión asistió David Aponte".
2025-280-004915-1 del 15 de mayo de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud de visita al Museo Geológico Nacional, no se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO, ni soportes de envío.
2025-280-005508-1 del 3 de junio de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud de certificado laboral, no se evidencia comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO, ni soportes de envío.
2025-280-005928-1 del 16 de junio de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a petición teletrabajo, refiere el sistema ARGO que "Acceso a radicado Reservado", por lo que no fue posible verificar la gestión realizada al respecto.

- De las 4 peticiones registradas en ARGO para el primer semestre de 2025, a las cuales se tuvo acceso y se pudo verificar su gestión, las 4 fueron oportunas y claras en su respuesta, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-004436-1 del 2 de mayo de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a la solicitud de certificado laboral, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-004858-2 del 12 de mayo de 2025 y con soporte de envío del 13 de mayo de 2025.
2025-280-005001-1 del 19 de mayo de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a la solicitud de información museo para proyecto académico, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-390-005884-2 del 4 de junio de 2025 y con soporte de envío del 4 de mayo de 2025.
2025-280-005963-1 del 16 de junio de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a la solicitud de información datos para propósitos académicos, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-730-007279-2 del 4 de julio de 2025 y con soporte de envío del 8 de julio de 2025.
2025-280-006389-1 del 27 de junio de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a la solicitud de usuario y contraseña BIM, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-730-007863-2 del 4 de julio de 2025 y con soporte de envío del 17 de julio de 2025.

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

Dado que no fue posible para la Oficina de Control Interno, realizar algunas verificaciones frente a la respuesta, clasificación del tipo de petición y el control con las PQRSO, de acuerdo con lo manifestado en este informe, se concluye que existe una mayor exposición a la materialización del riesgo de incumplimiento de la normatividad vigente en términos de respuesta a PQRSO.

4. RECOMENDACIONES

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Relacionamiento con la Ciudadanía	Detallar en los informes trimestrales, el tipo de solicitud, a fin de atender lo requerido en la ley 1712 del 2014, y realizar un análisis comparativo que le permita a la ciudadanía y clientes interesados informarse de los avances en la gestión de PQRSD por parte del SGC.
2	Relacionamiento con la Ciudadanía	Revisar las actividades actuales que se siguen en ARGO, para la recepción, el registro, el control, la consulta y la verificación de la trazabilidad de los PQRSD, con el objeto de que permita a la entidad, tener claridad sobre su gestión y respuesta a la ciudadanía. Es de resaltar, que en la revisión efectuada se encontró que el 30,35% de las PQRSD del primer semestre del 2025 no tenían identificado el tipo de petición.
3	Relacionamiento con la Ciudadanía	Validar si para los meses de mayo y junio de 2025 no hay registro y gestión de solicitudes tipificadas como QRSD (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias), a fin de abordar acciones de actualización o complementación, de ser el caso.
4	Relacionamiento con la Ciudadanía	Teniendo en cuenta que la mayor cantidad de PQRSD están relacionadas con el GT Contratos y Convenios (39,72%), analizar en forma conjunta con esa dependencia, las causas que las originan, con el objeto de, por ejemplo, definir si las solicitudes de certificados de contratación se pueden responder mediante un instrumento tecnológico automatizado que no implique mayores tiempos para el solicitante y para la entidad.
5	Relacionamiento con la Ciudadanía	Implementar acciones para que el soporte del envío de la respuesta al peticionario quede registrado en la plataforma de gestión documental, en todas las oportunidades, a fin de facilitar el seguimiento al cumplimiento del derecho fundamental de petición, establecido en la Ley 1755 de 2015.
6	Servicios Administrativos	Inventariar y verificar la completitud de la información disponible en el repositorio NAUTILUS, a fin de garantizar que allí se encuentra toda la gestión documental de PQRSD y de gestión institucional, permitiendo la consulta y trazabilidad de lo realizado durante el tiempo de funcionamiento de dicha plataforma.
7	Servicios Administrativos	Revisar y ajustar la parametrización de la plataforma ARGO a fin de garantizar la descripción y el detalle de la gestión de los PQRSD, en armonía con lo requerido en la ley 1712 de 2014.

Se resalta que:

- El GT de Servicios Administrativos (GTSA) informó en la respuesta al informe preliminar de este seguimiento que:
 - Gestionaron reuniones con el proveedor anterior de la plataforma NAUTILUS, con el fin de aclarar aspectos técnicos relativos a la visualización de documentos, especialmente los asociados a las PQRSD.
 - En coordinación con el equipo de desarrolladores del sistema ARGO, se efectuaron los ajustes pertinentes, los cuales al 2 de septiembre del 2025 se encuentran disponibles para consulta.
 - Conforme a la Resolución 1281 de 2024, las competencias asignadas al GTSA se circunscriben a la administración funcional del Sistema de Gestión Documental, siendo responsabilidad del Grupo de Tecnologías de la Información el desarrollo técnico, la operación y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica.
- El 29 de agosto del 2025 se efectuó una reunión donde se trató la problemática de los reportes de ARGO y el acceso a la información de las respuestas en Nautilus de las PQRSD, producto de la cual, mediante correo del 1 de septiembre del 2025, se definió un cronograma de trabajo por parte del GT de Sistemas de Información Geocientífica de la Dirección de Gestión de la Información para tratar los

	INFORME FINAL	CÓDIGO: F-OCI-EVA-006
		VERSIÓN: 2
		Página 11 de 11

requerimientos de los reportes en Argo para dar seguimiento a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), y en donde se informó que se desarrolló un módulo adicional para consultar las respuestas de las PQRSD, lo cual permite descargar y consultar documentos vinculados a las respuestas. Esta consulta va a ser afinada para mejorar la experiencia de usuario en su uso, puesto en producción y publicado junto con los demás reportes en los plazos establecidos en el cronograma.

5. CONCLUSIONES.

Teniendo en cuenta las dificultades identificadas por la Oficina de Control Interno para la verificación de la gestión las PQRSD del primer semestre de 2025 y teniendo en cuenta las respuestas enviadas por parte de los Grupos de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía y Servicios Administrativos al informe preliminar según lo evidenciado en el repositorio de Nautilus y en ARGO, se recomienda tener en cuenta las recomendaciones incluidas en este informe, con el objeto de que tomados los correctivos y ajustes, puedan analizarse con claridad y certeza la atención dada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de acuerdo con las normas y plazos legales vigentes y en cumplimiento de los procedimientos internos establecidos.

Elaboró: Milton Ovalle – Profesional Especializado Oficina de Control Interno
 Revisó y Aprobó: Erika Marcela Huari Mateus- Jefe Oficina de Control Interno