	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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2025**

Fecha del Informe: 26 de marzo de 2026

Nombre Auditor: Milton Elibardo Ovalle Garzón

No. Informe: OCI-12-2026


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 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 2 y el 30 de marzo de 2026 y se realizó al Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía, respecto a las PQRSD recibidas durante el segundo 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 2026-130-001484-3 del 26 de febrero del 2026, 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 segundo 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 al aplicativo ARGO para consulta de la gestión realizada para dar respuesta a los PQRSD.

Esta documentación fue aportada, por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, mediante correo interno el viernes 6 de marzo de 2026.

Igualmente, se consultó, 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 - 23) y una muestra de 24 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 el 18 de marzo de 2026, mediante memorando interno radicado bajo el número 2026-130-001860-3 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 mediante memorando interno radicado con el No 2026-290-001984-3 del 24 de marzo de 2026.

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

3.1. GENERALIDADES.

- Se evidenció la publicación de los Informes trimestrales de PQRSD del tercero y cuarto trimestre de 2025, y el consolidado del segundo semestre de 2025, por parte del Grupo Relacionamento con la Ciudadanía, los cuales se encuentran disponibles en el siguiente enlace de la página web del SGC: <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/InformesPQRD.aspx>.
- Las 2.927 solicitudes de índole general informadas por el Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía, radicadas durante el segundo semestre del 2025, se encontraron distribuidas como aparece en el siguiente cuadro, donde se observó que las dos principales corresponden a Derechos de Petición Interés General o Particular con un 53,26% y Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación con un 44,21%.

TOTAL ASUNTOS REGISTRADOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN %
Derechos de Petición Interés General o Particular	1.559	53,26
Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación	1.294	44,21
Derechos de Petición Entes de Control	22	0,75
Congreso	19	0,65
Quejas	10	0,34
Denuncia	9	0,31
Consulta	7	0,24
Felicitaciones	3	0,10
Reclamo	3	0,10
Sugerencia	1	0,04
TOTAL PQRS	2.927	100.00

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

- Sobre las dependencias objeto de las 2.927 PQRS radicadas durante el segundo semestre de 2025, el comportamiento de asignación fue el siguiente:

PQRS ASIGNADOS POR DEPENDENCIA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025		
TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PQRS %
GT TRABAJO CONTRATOS Y CONVENIOS	1.038	35,46
DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	296	10,11
GT SERVICIOS Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN GEOCIENTÍFICA Y MUSEAL	257	8,78
GT MUSEO GEOLOGICO E INVESTIGACIONES ASOCIADAS	221	7,55
OFICINA ASESORA JURÍDICA	209	7,14
GT TALENTO HUMANO	206	7,04
GT LICENCIAMIENTO Y CONTROL	117	4,00
GT BUCARAMANGA	113	3,86
OTRAS	53	1,84
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES RADIACTIVAS	49	1,67
DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	44	1,50
GT REACTOR NUCLEAR	43	1,47
GT TESORERIA	39	1,33
DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	32	1,09
DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	31	1,06
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	25	0,85
GT RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	25	0,85
GT SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	23	0,79
DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	20	0,68
GT AGUAS SUBTERRÁNEAS	18	0,61
GT PLANEACIÓN	14	0,48
GT INVESTIGACIÓN GEOTERMICA	14	0,48
GT TESORERIA	12	0,41
SECRETARIA GENERAL	12	0,41
DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	8	0,27
GT INVESTIGACIONES Y APLICACIONES NUCLEARES Y GEOCRONOLÓGICAS	8	0,27
TOTAL PQRS	2.927	100,00

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

Como se puede observar en la tabla anterior, la gestión institucional en términos de PQRS centra su accionar aproximadamente en un 53,91% en áreas administrativas y en un 44,25%

aproximadamente en áreas o dependencias misionales. Es de resaltar que el mayor porcentaje (35,46%) de QQRSD fue asignado al GT Contratos y Convenios.

- Se identificó que la base de QQRSD reportada por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía, contiene 394 QQRSD repetidas, que fueron depuradas para realizar el análisis sobre radicados únicos, a fin de garantizar que la evaluación sea lo más aproximado a la realidad de gestión institucional.
- Consultados los anexos en ARGO, vinculados a cada uno de los radicados que dan cuenta de las QQRSD requeridas por los peticionarios, se encuentra que en la mayoría de los casos los documentos fueron transferidos a expedientes de carácter general, dificultando hacer una revisión y evaluación integral de dichas solicitudes.
- Revisado el informe de QQRSD publicado en la página web de la entidad del cuarto trimestre de 2025, se mencionó que *“Durante el periodo evaluado, se negó el acceso a la información a 17 radicaciones de QQRSD”,* sin registro o análisis de causalidad que soporte la situación.
- Dentro de las muestras evaluadas, se identificaron algunas QQRSD con fechas de radicación en ARGO, posteriores a las de recibo en las áreas o dependencias.

3.2. QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – QQRSD

Según la información suministrada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, de los 23 asuntos recibidos por QQRSD durante el segundo semestre de 2025:

- Trece (13) fueron quejas o reclamos (56,52%)
- Nueve (9) fueron denuncias (39,13%) y
- Uno (1) fue sugerencia (4,35%).

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

DISTRIBUCIÓN QQRSD RADICADOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025					
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QQRSD %		
QUEJAS O RECLAMO	13	(1) Prioridad para Vacantes	4,35		
		(2) Radicado no contestado	8,69		
		(1) Duda o inquietud de acompañamiento	4,35		
		(1) Transparencia en procesos de contratos	4,35		
		(1) Uso indebido de canales oficiales	4,35		
		(1) Aclaración destinatario	4,35		
		(1) Inconformidad visita museo	4,35		
		(1) Deslizamientos en la vereda el mochilero	4,35		
		(2) Dificultad para descargar plancha geológica y falla en portal web	8,69		
		(1) Gestión Talento Humano en laboratorios	4,35		
		(1) Disponibilidad informe para rendición cuentas	4,35		
		DENUNCIAS	9	(1) Varios aspectos	4,35
				(1) Uso microscopio por personal ajeno al SGC	4,35
(1) Uso indebido de canales	4,35				
(1) Extracción ilegal de fósiles	4,35				
(1) Solicitud apertura procesos disciplinarios	4,35				
(1) Irregularidades en proceso de	4,35				

DISTRIBUCIÓN QRSD RADICADOS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2025			
TIPO	CANTIDAD	ASUNTO	PORCENTAJE DE QRSD %
		adjudicación	
		(2) Gestión Talento Humano en laboratorios	8,69
		(1) Solicitud de acompañamiento para supervisión contratos	4,35
SUGERENCIA	1	(1) Nueva fórmula de geofísica	4,35
TOTAL QRSD	23		100,00

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

De los 23 QRSD analizados por la Oficina de Control Interno (OCI):

- No se encontró el envío de las respuestas al peticionario, por lo cual no fue posible validar su oportunidad y su claridad en 7 de los casos, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-006604-1 del 7 de julio de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a prioridad a funcionarios para llenar vacantes por encargo, en registro del aplicativo ARGO del 18 de julio de 2025 se indica "apertura expediente disciplinario el cual será tramitado conforme a la Ley 1952 de 2019.No requiere respuesta".
2025-280-006873-1 del 14 de julio de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a Duda e Inquietud de Acompañamiento, no se tuvo acceso en el sistema ARGO por parte del auditor; sin embargo, se informó en la matriz de reporte de PQRSD, enviada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, que se respondió bajo el radicado No 2025-250-008439-2 del 26 de agosto de 2025, por lo que estaría por fuera de términos de ley.
2025-280-007775-1 del 6 de agosto de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a Urgente Transparencia en los Procesos de Contratos, no se evidencia soportes de respuesta al peticionario, a la fecha (12/03/2026), ni en el aplicativo ARGO, ni en la matriz de reporte enviada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
2025-280-008752-1 del 2 de septiembre de 2025	A la denuncia registrada en ARGO, respecto a posible uso de microscopio por personal ajeno a la entidad, se refiere en el aplicativo ARGO el 4 de septiembre de 2025, "apertura expediente disciplinario el cual será tramitado conforme a la Ley 1952 de 2019.No requiere respuesta".
2025-280-011374-1 del 31 de octubre de 2025	A la denuncia registrada en ARGO, respecto a presunto proselitismo político y utilización indebida de medios institucionales, se refiere en el aplicativo ARGO el 7 de noviembre de 2025, "apertura expediente disciplinario el cual será tramitado conforme a la Ley 1952 de 2019".
2025-280-012373-1 del 26 de noviembre de 2025	A la denuncia registrada en ARGO, respecto a solicitud apertura procesos disciplinarios, se refiere en el aplicativo ARGO el 27 de noviembre de 2025, "El documento no requiere respuesta, apertura expediente disciplinario".
2025-280-012590-1 del 1 de diciembre de 2025	A la denuncia registrada en ARGO, respecto a observaciones al proceso SGC-SASI-026-2025 por irregularidades en adjudicación y evaluación, no se evidencia soportes de respuesta al peticionario, a la fecha (13/03/2026), ni en el aplicativo ARGO, ni en la matriz de reporte enviada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- Del de los 16 QRSD a los cuales se tuvo acceso para su análisis, 15 fueron oportunos y claros en sus respuestas y solo 1 estuvo por fuera de tiempos de ley según el siguiente detalle.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-006841-1 del 7 de julio de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a solicitud de información sobre radicado no contestado, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-600-008380-2 del 28 de julio de 2025, con soporte de notificación al peticionario del 28 de julio de 2025.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-008196-1 del 19 de agosto de 2025	A la denuncia registrada en ARGO, respecto a denuncia con varios aspectos, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-120-009784-2 del 25 de agosto de 2025 y con soporte de notificación al peticionario del 25 de agosto de 2025.
2025-280-009595-1 del 22 de septiembre de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a uso indebido de canales oficiales de comunicación, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-120-012773-2 del 10 de octubre de 2025 y con soporte de notificación al peticionario del 10 de octubre de 2025.
2025-290-009723-1 del 24 de septiembre de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a deslizamientos en la vereda el mochilero, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-600-012679-2 del 10 de octubre de 2025 y con soporte de notificación al peticionario del 10 de octubre de 2025.
2025-280-010534-1 del 9 de octubre de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a aclaración destinatario por reclamación formal por accidente ocurrido en el Museo, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-120-013743-2 del 29 de octubre de 2025 y con soporte de notificación al peticionario del 29 de octubre de 2025.
2025-280-010704-1 del 15 de octubre de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a inconformidad visita museo, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-390-013406-2 del 23 de octubre de 2025 y con soporte de notificación al peticionario del 23 de octubre de 2025.
2025-290-011237-1 del 28 de octubre de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a indisponibilidad del informe de gestión para la rendición de cuentas en la página web del SGC, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-700-013748-2 del 29 de octubre de 2025 y con soporte de notificación al peticionario del 29 de octubre de 2025.
2025-290-012261-1 del 24 de noviembre de 2025	A la denuncia registrada en ARGO, respecto a extracción ilegal de fósiles, se registra oficio de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-390-016623-2 del 17 de diciembre de 2025 y con evidencia de notificación en página web.
2025-280-012552-1 del 1 de diciembre de 2025	A la sugerencia registrada en ARGO, respecto a nueva fórmula de geofísica que les puede interesar, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-400-016264-2 del 10 de diciembre de 2025 y con soporte de notificación al peticionario del 10 de diciembre de 2025.
2025-290-012930-1 del 11 de diciembre de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a dificultad para descargar la plancha geológica y la memoria de la plancha 152, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-730-016388-2 del 11 de diciembre de 2025 y con soporte de notificación al peticionario del 11 de diciembre de 2025.
2025-280-013310-1 del 19 de diciembre de 2025	A la denuncia registrada en ARGO, respecto a quejas por gestión talento humano en el laboratorio, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2026-120-000147-2 del 9 de enero de 2026 y con soporte de notificación al peticionario del 9 de enero de 2026.
2025-280-013360-1 del 22 de diciembre de 2025	A la denuncia registrada en ARGO, respecto a quejas por gestión talento humano en el laboratorio, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2026-120-000147-2 del 9 de enero de 2026 y con soporte de notificación al peticionario del 9 de enero de 2026.
2025-280-013486-1 del 26 de diciembre de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a quejas por gestión talento humano en de laboratorios, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2026-120-000147-2 del 9 de enero de 2026 y con soporte de notificación al peticionario del 9 de enero de 2026.
2025-280-013498-1 del 26 de diciembre de 2025	A la denuncia registrada en ARGO, respecto a solicitud de acompañamiento para supervisión contratos, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2026-200-000356-2 del 20 de enero de 2026 y con soporte de notificación al peticionario del 20 de enero de 2026.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-013530-1 del 29 de diciembre de 2025	A la queja registrada en ARGO respecto a queja por falla en portal web, se registra comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2026-810-000366-2 del 22 de enero de 2026 y con soporte de notificación por correo al peticionario del 22 de enero de 2026.
2025-280-008271-1 del 20 de agosto de 2025	A la queja registrada en ARGO, respecto a solicitud de respuesta a radicado, se registró comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-011073-2 del 15 de septiembre de 2025, con soporte de notificación al peticionario del 16 de septiembre de 2025, por fuera de términos de ley.

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 segundo semestre de 2025 fueron radicadas 2.904 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 24 peticiones observándose:

- En 1 de las 24 peticiones radicadas en ARGO durante el segundo semestre de 2025, no fue posible verificar el envío de la respuesta al peticionario, su oportunidad y su claridad, según el siguiente detalle.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-008081-1 del 14 de agosto de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud de reporte novedades de nuevas contrataciones en su empresa, no se evidenciaron soportes de respuesta al peticionario, a la fecha (13/03/2026), ni en el aplicativo ARGO, ni en la matriz de reporte enviada por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- De las 23 peticiones de la muestra registradas en ARGO, para el segundo semestre de 2025, a las cuales se tuvo acceso y se pudo verificar su gestión, 18 fueron oportunas y claras en su respuesta, y 5 fueron inoportunas, según el siguiente detalle:

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-006394-1 del 1 de julio de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud de información sobre la geológica, geotécnica e hidrogeológica, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-730-007697-2 del 14 de julio de 2025 y con soporte de envío del 15 de julio de 2025.
2025-290-006649-1 del 7 de julio de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a Solicitud de información sobre clasificaciones del Volcán Nevado del Ruiz, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-600-008382-2 del 27 de julio de 2025 y con soporte de envío del 28 de julio de 2025.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-006935-1 del 15 de julio de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud de certificado contrato, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-008403-2 del 28 de julio de 2025 y con soporte de envío del 28 de julio de 2025.
2025-280-007279-1 del 24 de julio de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a consulta sobre visitas guiadas, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-390-008973-2 del 11 de agosto de 2025 y con soporte de envío del 11 de agosto de 2025.
2025-280-007545-1 del 1 de agosto de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud BIM persona autorizada contrato de concesión, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-730-008997-2 del 11 de agosto de 2025 y con soporte de envío del 11 de agosto de 2025.
2025-280-008871-1 del 5 de septiembre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud certificado, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-011077-2 del 15 de septiembre de 2025 y con soporte de envío del 16 de septiembre de 2025.
2025-280-009187-1 del 12 de septiembre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud estudio reservas minerales, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-400-011462-2 del 22 de septiembre de 2025 y con soporte de envío del 22 de septiembre de 2025.
2025-280-009453-1 del 18 de septiembre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud certificado, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-012257-2 del 6 de octubre de 2025 y con soporte de envío del 7 de octubre de 2025.
2025-280-009745-1 del 24 de septiembre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a Solicitud de información para el cálculo del PIB, se evidenció comunicado de traslado por competencia en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-120-011632-2 del 24 de septiembre de 2025 y con soporte de envío del 24 de septiembre de 2025.
2025-280-010077-1 del 2 de octubre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a Invitación a participar en sesión del Consultorio Museológico del PFM, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-390-012805-2 del 14 de octubre de 2025 y con soporte de envío del 14 de octubre de 2025.
2025-280-010308-1 del 7 de octubre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud certificación contrato, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-013127-2 del 17 de octubre de 2025 y con soporte de envío del 18 de octubre de 2025.
2025-280-010793-1 del 16 de octubre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a preguntas para rendición de cuentas, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-120-013647-2 del 27 de octubre de 2025 y con soporte de envío del 28 de octubre de 2025.
2025-280-011100-1 del 24 de octubre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud contactos servicio litoteca, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-750-013814-2 del 30 de octubre de 2025 y con soporte de envío del 30 de octubre de 2025
2025-290-011381-1 del 3 de noviembre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud información región del Choco, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-730-014327-2 del 6 de noviembre de 2025 y con soporte de envío del 6 de noviembre de 2025.

RADICADO / FECHA	Comentario Oficina de Control Interno
2025-280-011685-1 del 11 de noviembre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud certificación contrato, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-015407-2 del 21 de noviembre de 2025 y con soporte de envío del 27 de noviembre.
2025-280-012605-1 del 2 de diciembre de 2025,	A la petición registrada en ARGO, respecto a aceptación y solicitud de prórroga para el nombramiento en el empleo, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-250-016625-2 del 17 de diciembre de 2025 y con soporte de envío del 17 de diciembre del 2025.
2025-280-012950-1 del 11 de diciembre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud certificación contrato, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-016926-2 del 26 de diciembre de 2025 y con soporte de envío del 26 de diciembre de 2025.
2025-280-013372-1 del 23 de diciembre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a traslado comunicación con radicado de la ANLA, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2026-320-000153-2 del 9 de enero de 2026 y con soporte de envío del 13 de enero de 2026.
2025-280-007796-1 del 8 de agosto de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud de certificados de contrato, se evidenció oficio y certificados para respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-010922-2 del 11 de septiembre de 2025 y con notificación de imposibilidad de entrega al peticionario, por correo inexistente, del 12 de septiembre de 2025. Por fuera de términos de ley.
2025-280-008325-1 del 21 de agosto de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud certificado laboral, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-011184-2 del 16 de septiembre de 2025 y con soporte de envío del 16 de septiembre de 2025, por fuera de términos de ley.
2025-280-008601-1 del 29 de agosto de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud limitación MIPYMES proceso SGC-SASI-011-2025, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-013304-2 del 21 de octubre de 2025 y con soporte de envío del 4 de noviembre de 2025, por fuera de términos de ley.
2025-280-010503-1 del 9 de octubre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud certificación contrato, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-016160-2 del 09 de diciembre de 2025 y con soporte de envío del 9 de diciembre de 2025, por fuera de términos de ley.
2025-280-012219-1 del 24 de noviembre de 2025	A la petición registrada en ARGO, respecto a solicitud certificación contrato, se evidenció comunicado de respuesta al peticionario en el sistema ARGO bajo el radicado No 2025-210-017036-2 del 30 de diciembre de 2025 y con soporte de envío del 30 de diciembre de 2025, por fuera de términos de ley.

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

Dado que de los 39 PQRSD (16 QRSD y 23 PETICIONES) a los cuales se tuvo acceso para análisis y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, 6 (1 QRSD y 5 PETICIONES), correspondientes al 15,38%, fueron inoportunos en el tiempo de respuesta, de acuerdo con lo especificado en este informe, se concluye que existe materialización del riesgo de incumplimiento de la normatividad vigente en términos de respuesta a PQRSD.

4. RECOMENDACIONES

No.	PROCESO	RECOMENDACIÓN
1	Relacionamiento con la Ciudadanía	Teniendo en cuenta que algunas PQRSD como las correspondientes a los radicados 2025-280-006604-1 y 2025-280-008752-1, se resuelven "apertura expediente disciplinario el cual será tramitado conforme a la Ley 1952 de 2019", se recomienda informar al peticionario al respecto de la apertura, atendiendo lo normado en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 del Congreso de Colombia.
2	Relacionamiento con la Ciudadanía	Revisar y fortalecer 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.
3	Relacionamiento con la Ciudadanía	Adelantar acciones necesarias para que los soportes de respuesta y envío al peticionario, queden registrados en el sistema ARGO en todas las oportunidades, a fin de facilitar el seguimiento al cumplimiento del derecho fundamental de petición, establecido en la Ley 1755 de 2015.
4	Relacionamiento con la Ciudadanía	Teniendo en cuenta que la mayor cantidad de PQRSD están relacionadas con el GT Contratos y Convenios y en específico con solicitud de certificaciones de contrato, se reitera analizar en forma conjunta con esa dependencia, las causas que las originan, con el objeto de implementar mejoras al respecto.
5	Relacionamiento con la Ciudadanía	Analizar los procedimientos asociados a la gestión de PQRSD, a fin de garantizar que la radicación se haga en tiempo real.
6	Relacionamiento con la Ciudadanía	Analizar los procedimientos asociados a la gestión de PQRSD en ARGO, a fin de garantizar: <ul style="list-style-type: none"> • La integralidad, trazabilidad y completitud de los documentos y anexos, y facilitar el seguimiento al cumplimiento del derecho fundamental de petición, establecido en la Ley 1755 de 2015 • La no duplicidad de información, a fin facilitar el seguimiento al cumplimiento del derecho fundamental de petición, establecido en la Ley 1755 de 2015

Ante lo observado y recomendado por la OCI en el informe preliminar, el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía realizó los siguientes comentarios en su informe de respuesta:

- *“Con relación a los radicados gestionados bajo la categoría NRR (No Requiere Respuesta), informamos que, tras una serie de mesas de trabajo técnicas con el equipo de ingeniería y desarrollo del aplicativo Argo, se determinó la eliminación definitiva de esta opción en la interfaz de cierre. Esta modificación se implementó como una medida de control, configurando el sistema para impedir de forma técnica que cualquier trámite sea finalizado bajo dicho concepto. Esta actualización se encuentra en operación a partir del mes de marzo de 2026, asegurando así la trazabilidad completa de las respuestas”.*
- *“En lo que respecta al de seguimiento de los trámites con términos vencidos, el Grupo de Trabajo Relacionamiento con la Ciudadanía ha intensificado las acciones preventivas y correctivas orientadas a mitigar la extemporaneidad en la atención. Para ello, se han consolidado canales de comunicación directa que incluyen la emisión de alertas por correo electrónico, el soporte técnico-normativo a través del chat institucional y sesiones de acompañamiento personalizado con los enlaces de las dependencias. Como resultado de la gestión adelantada durante el mes de marzo de 2026 y considerando el nivel de madurez en el reporte de PQRSD dentro del aplicativo Argo, se reactivará formalmente la remisión de memorandos informativos dirigidos a las Direcciones Técnicas. Estos documentos*

detallarán los radicados que, al cierre periodo, permanezcan en estado de vencimiento, con el fin de que cada área adopte las medidas de choque necesarias para su atención”.

- *“Finalmente, se concluye que el alto volumen de trámites extemporáneos en el Grupo de Trabajo Contratos y Convenios se debió a la saturación de solicitudes de certificaciones de contratos, las cuales representaron la carga administrativa más significativa del periodo. Ante este escenario, la implementación de la funcionalidad de autogestión en el aplicativo Websafi (activa desde diciembre de 2025) actúa como una medida de mitigación. Al automatizar la expedición de certificaciones, se estima una estabilización en los tiempos de respuesta y una tendencia a la baja en los indicadores de vencimiento para el siguiente periodo”.*

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 2025, se observan significativas mejoras con respecto al semestre anterior, frente a la gestión de respuesta de PQRSD.

Sin embargo, es necesario fortalecer aspectos relacionados con el control y seguimiento para que las respuestas sean oportunas en todos los casos, se disponga con completitud e integralidad de los documentos y anexos de gestión, y se facilite la gestión, el seguimiento y el control de PQRSD, atendiendo al cumplimiento del derecho fundamental de petición, normado en la Ley 1755 de 2015.

Elaboró: Milton Ovalle – Profesional Especializado Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó: Erika Marcela Huari Mateus- Jefe Oficina de Control Interno