

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

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 2026.

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA O SEGUIMIENTO

Tabla 1. Información general

Tipo de informe	Preliminar		Final	X
No. Informe	OCI-30-2026			
Fecha del informe	31-08-2026			
Objetivo	Verificar que la atención brindada por el Servicio Geológico Colombiano a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el primer semestre de 2026 se haya realizado de conformidad con la normatividad y los términos legales vigentes, así como con los procedimientos internos establecidos, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.			
Alcance	El seguimiento se llevó a cabo entre el 5 y el 31 de agosto de 2026 y se realizó al Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía, respecto de las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2026 en el Servicio Geológico Colombiano.			
Periodo de ejecución	05 al 31 de agosto de 2026			
Equipo Auditor	Crhistian Augusto Amador León / Wilmer Giovanni Rivera Rubiano			
Documentación analizada	Mediante memorando con radicado No. 2026-130-004767-3 del 6 de agosto de 2026, la Oficina de Control Interno (OCI) solicitó al Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía la siguiente información para el desarrollo del presente seguimiento: - Consolidado de las PQRSD recibidas y radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2026, donde se pueda evidenciar: radicado y fecha de ingreso, radicado y fecha de respuesta, tipo de petición, área o dependencia que gestiona y asunto. - Instrumentos de seguimiento y control utilizados para el monitoreo de las PQRSD recibidas en el Servicio Geológico Colombiano. - Solicitud de acceso al aplicativo ARGO para consulta de la gestión realizada para dar respuesta a las PQRSD. - Relación de las alertas preventivas o mecanismos implementados por el Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía para el seguimiento a los términos de respuesta de las PQRSD durante el primer semestre de 2026, incluyendo,			

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

	los reportes o evidencias de las acciones preventivas realizadas frente a solicitudes próximas a vencer. e. Relación de las solicitudes respecto de las cuales se haya aplicado prórroga para la respuesta durante el primer semestre de 2026, indicando el número de radicado, la causal que la motivó, la fecha de comunicación al peticionario y el término definitivo otorgado para la respuesta. La información solicitada fue remitida por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía mediante correo electrónico del 10 de agosto de 2026. Sobre la documentación aportada, la OCI efectuó las revisiones y validaciones correspondientes, cuyos aspectos relevantes se desarrollan en los resultados del presente informe. Así mismo, para la elaboración del seguimiento se tuvieron en cuenta las siguientes fuentes de información: • Consultas realizadas en el aplicativo ARGO sobre los radicados seleccionados como muestra, con el propósito de validar la gestión adelantada por el SGC frente a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2026. • Informes trimestrales de PQRSD publicados por el Servicio Geológico Colombiano en su página web institucional. • Manual de Servicio al Ciudadano vigente. • Procedimientos internos aplicables a la gestión de PQRSD. • Normativa aplicable a la atención y gestión de PQRSD. Universo y muestra objeto de revisión Del consolidado suministrado por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía se identificaron 1.911 registros correspondientes al primer semestre de 2026. Sobre este universo se efectuaron validaciones de consistencia de la información y de las fechas registradas. Para complementar las validaciones efectuadas sobre la base de datos y verificar directamente la gestión registrada en el Sistema de Gestión Documental ARGO, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra de 50 radicados, correspondiente a diferentes tipologías de PQRSD registradas durante el periodo objeto de seguimiento. Sobre los radicados seleccionados se verificaron, de acuerdo con la aplicabilidad de cada criterio, aspectos relacionados con la clasificación de la solicitud, asignación por competencia, correspondencia de los datos de ingreso y salida, existencia y oportunidad de la respuesta, evidencia de envío o notificación al peticionario, coherencia de la respuesta, traslados por competencia, trazabilidad documental y utilización de la condición "No Requiere Respuesta – NRR".
--	--

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

	En consecuencia, además de las validaciones generales efectuadas sobre el universo de 1.911 registros, la revisión detallada en ARGO comprendió 50 radicados. Criterios considerados para la revisión La información suministrada y las consultas realizadas fueron revisadas y validadas teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes criterios normativos e internos: • Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". • Decreto 1166 de 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. • Decreto 2703 de 2013, "Por el cual se establece la estructura interna del Servicio Geológico Colombiano (SGC) y se determinan las funciones de sus dependencias". • Resolución 1281 de 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". • Manuales, procedimientos y demás lineamientos internos vigentes del Servicio Geológico Colombiano aplicables a la gestión y atención de PQRS.
--	--

2. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

2.1 Metodología

La Oficina de Control Interno (OCI) validó la información contenida en la base de datos suministrada y efectuó los cálculos correspondientes para determinar las fechas de vencimiento de los radicados allegados a la Entidad durante el primer semestre de 2026, de acuerdo con la tipología y los términos aplicables. Asimismo, verificó la clasificación de las PQRS y realizó validaciones sobre su asignación a las dependencias y/o grupos de trabajo, teniendo en cuenta las funciones establecidas en el Decreto 2703 de 2013 y la Resolución 1281 de 2024.

Por otro lado, se identificó que las solicitudes allegadas a la Entidad durante el primer semestre de 2026 fueron clasificadas en diez (10) categorías: "Derechos de Petición Interés General o Particular", "Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación", "Derechos de Petición Entes de Control", "Consulta", "Denuncia", "Queja", "Reclamo", "Congresistas", "Sugerencia" y "Felicitaciones".

Para efectos del presente seguimiento y con el fin de establecer el término aplicable para el cálculo de las fechas de vencimiento, la OCI relacionó las

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

categorías registradas en la base de datos suministrada con los conceptos definidos en el procedimiento vigente **PR-COM-PQR-001 versión 15** (Favor ver detalle en el **anexo 1** de este informe). De esta manera, a cada categoría se le aplicó el término de respuesta correspondiente, así:

Categoría registrada en la base de datos	Concepto aplicable definido para el seguimiento	Término de respuesta
Derechos de Petición Interés General o Particular	Derecho de petición de interés general o particular	15 días hábiles
Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación	Derecho de petición de información	10 días hábiles
Derechos de Petición Entes de Control	Petición formulada por organismos de control y entidades jurisdiccionales	Término indicado por la autoridad; en ausencia de este, 5 días hábiles
Consulta	Derecho de petición de consulta	30 días hábiles
Denuncia	Denuncia	15 días hábiles
Queja	Queja	15 días hábiles
Reclamo	Reclamo	15 días hábiles
Congresistas	Solicitud de informes por los Congresistas de la República	5 días hábiles
Sugerencia	Sugerencia	15 días hábiles
Felicitaciones	Felicitación	15 días hábiles

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno

Adicionalmente, dentro de las tipologías registradas en la base de datos suministrada no se identificó una categoría específica asociada a solicitudes por falta de competencia. En consecuencia, a partir de la clasificación contenida en dicha base no es posible identificar directamente las peticiones que hubieran requerido traslado a otra autoridad, para efectos de verificar lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, particularmente respecto de la comunicación al peticionario y el traslado de la petición a la autoridad competente dentro del término establecido.

2.2 Gestión de PQRSDF

El Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía, de acuerdo con las funciones asignadas mediante la Resolución 1281 de 2024, artículo 2, numeral 6, es el encargado de *“Recibir, clasificar, atender, informar, orientar y/o direccionar, al interior del Servicio Geológico Colombiano, los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, presentados por los servidores y por la ciudadanía en general, de conformidad con la normatividad vigente en la materia”*.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

2.3 Recepción de PQRSDF

El Servicio Geológico Colombiano tiene establecidos diferentes canales de atención para que la ciudadanía y demás grupos de interés puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, entre los que se encuentran:

a. Presencial:

- **Sede Central:** Diagonal 53 No. 34-53, Bogotá D.C.
- **Sede CAN:** Carrera 50 No. 26-20.
- **Grupo de Trabajo Regional Cali:** Carrera 97A No. 16-78.
- **Grupo de Trabajo Regional Medellín:** Calle 75 No. 79A-51.
- **Grupo de Trabajo Regional Bucaramanga:** Kilómetro 2 vía El Refugio, Calle 8 Norte No. 3W-60, Guatiguará (Sede UIS Parque Tecnológico Guatiguará).
- **Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Pasto:** Calle 27 No. 9 Este-25.
- **Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Popayán:** Calle 5B No. 2-14, barrio Loma de Cartagena.
- **Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Manizales:** Avenida 12 de Octubre No. 15-47, barrio Chipre.

b. Buzones de sugerencias:

Ubicados en las sedes del Servicio Geológico Colombiano, para lo cual se encuentra dispuesto el formato F-COM-PQR-001 "Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias".

c. Telefónico:

- Conmutador: (601) 2200100, 2200200 y 2200000.
- Línea anticorrupción, atención al ciudadano y denuncias: 01 8000 110842.

d. Virtual:

- Página web institucional, a través de la opción de Atención al Ciudadano – PQRSDF.
- Correo electrónico dispuesto para la radicación de correspondencia.
- Chat de atención virtual.
- Redes sociales institucionales: X, Facebook, YouTube e Instagram.

Asimismo, el SGC hace uso del Sistema de Gestión Documental ARGO, mediante el cual se realiza la radicación de las comunicaciones recibidas por la Entidad y se registra la gestión documental asociada a estas.

Para efectos del presente seguimiento, la Oficina de Control Interno realizó consultas en ARGO sobre los radicados seleccionados para revisión, con el propósito de contrastar la información registrada en la base de datos suministrada por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía, y

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

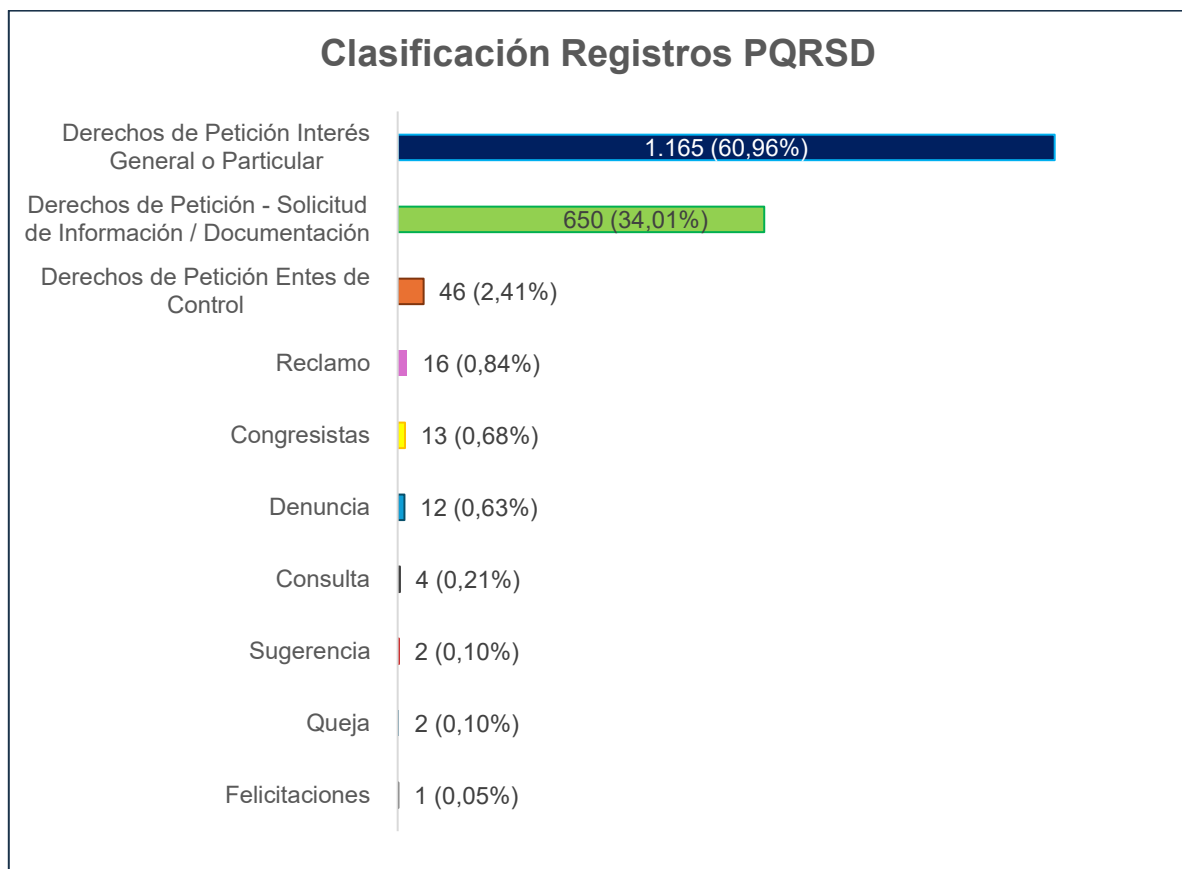
verificar aspectos relacionados con la radicación, asignación, trámite y respuesta de las PQRSDF objeto de análisis.

2.4 Clasificación PQRSDF Primer Semestre 2026

La base de datos suministrada por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía registró un total de 1.911 PQRSDF recibidas durante el primer semestre de 2026, clasificadas en diez (10) tipologías, de acuerdo con la naturaleza de las solicitudes.

De acuerdo con la información suministrada, la clasificación de las PQRSDF durante el periodo objeto de seguimiento se presenta a continuación:

Ilustración 1. Clasificación por Tipo de las PQRSDF recibidas en el primer semestre de 2026.



Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Tabla 2. Clasificación por Tipo de las PQRSDf recibidas en el primer semestre de 2026.

CLASIFICACIÓN TIPO DE PQRSD - PRIMER SEMESTRE 2026		
TIPO	CANTIDAD	% de Participación
Derechos de Petición Interés General o Particular	1.165	60,96%
Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación	650	34,01%
Derechos de Petición Entes de Control	46	2,41%
Reclamo	16	0,84%
Congresistas	13	0,68%
Denuncia	12	0,63%
Consulta	4	0,21%
Queja	2	0,10%
Sugerencia	2	0,10%
Felicitaciones	1	0,05%
Total	1.911	100%

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Del total de 1.911 PQRSDf, se observa que la mayor participación corresponde a los Derechos de Petición de Interés General o Particular, con 1.165 registros (60,96%), seguida de los Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación, con 650 registros (34,01%). Estas dos tipologías concentran en conjunto 1.815 solicitudes, equivalentes al 94,98 % del total recibido durante el semestre.

Por su parte, los Derechos de Petición Entes de Control representan 46 registros (2,41 %), mientras que las demás tipologías presentan una participación individual inferior al 1 %: Reclamos con 16 (0,84 %), Congresistas con 13 (0,68 %), Denuncias con 12 (0,63 %), Consultas con 4 (0,21 %), Quejas con 2 (0,10 %), Sugerencias con 2 (0,10 %) y Felicitaciones con 1 registro (0,05 %).

En términos generales, se evidencia que la gestión de PQRSDf durante el primer semestre de 2026 se concentró principalmente en la atención de derechos de petición de interés general o particular y solicitudes de información o documentación, que representan aproximadamente el 95% del total de radicados del periodo.

2.5 Tiempos de Respuesta

Para evaluar la oportunidad en la atención de las PQRSDf recibidas durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno tomó como referencia la

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

fecha de ingreso de cada radicado y determinó la fecha máxima de respuesta, de acuerdo con la tipología registrada y los términos aplicables definidos previamente en el presente informe.

Una vez determinada la fecha de vencimiento, esta fue contrastada con la fecha de respuesta registrada en la base de datos suministrada, considerando adicionalmente la existencia del respectivo radicado de salida, con el propósito de establecer el estado de cada solicitud frente al cumplimiento de los términos de respuesta.

Para efectos del análisis, la OCI estableció las siguientes categorías:

Atendida en término: solicitud que cuenta con radicado y fecha de respuesta, y cuya respuesta fue emitida dentro del término establecido de acuerdo con la tipología correspondiente.

Respuesta extemporánea: solicitud que cuenta con radicado y fecha de respuesta, pero cuya respuesta fue emitida con posterioridad a la fecha máxima establecida para su atención.

Solicitud vencida: solicitud que, a la fecha de corte del seguimiento, no registra radicado ni fecha de respuesta y cuyo término establecido para su atención se encontraba vencido.

Sin responder con tiempo: solicitud que, a la fecha de corte del seguimiento, no registra respuesta, pero cuyo término para su atención aún no había vencido, incluida aquella para la cual se hubiera otorgado una ampliación del plazo conforme a los requisitos aplicables.

Respuesta sin fecha de salida asociada: solicitud que registra un radicado de salida asociado, pero no cuenta con fecha de respuesta registrada en la base de datos, situación que impide determinar, a partir de dicha información, si la respuesta fue emitida dentro del término establecido.

Respuesta sin radicado de salida asociado: solicitud que registra una fecha de respuesta en la base de datos, pero no cuenta con el respectivo número de radicado de salida asociado, situación que requiere validación de la trazabilidad de la respuesta reportada.

Como resultado de la aplicación de los criterios anteriores a los 1.911 registros correspondientes al primer semestre de 2026, se obtuvo la siguiente distribución:

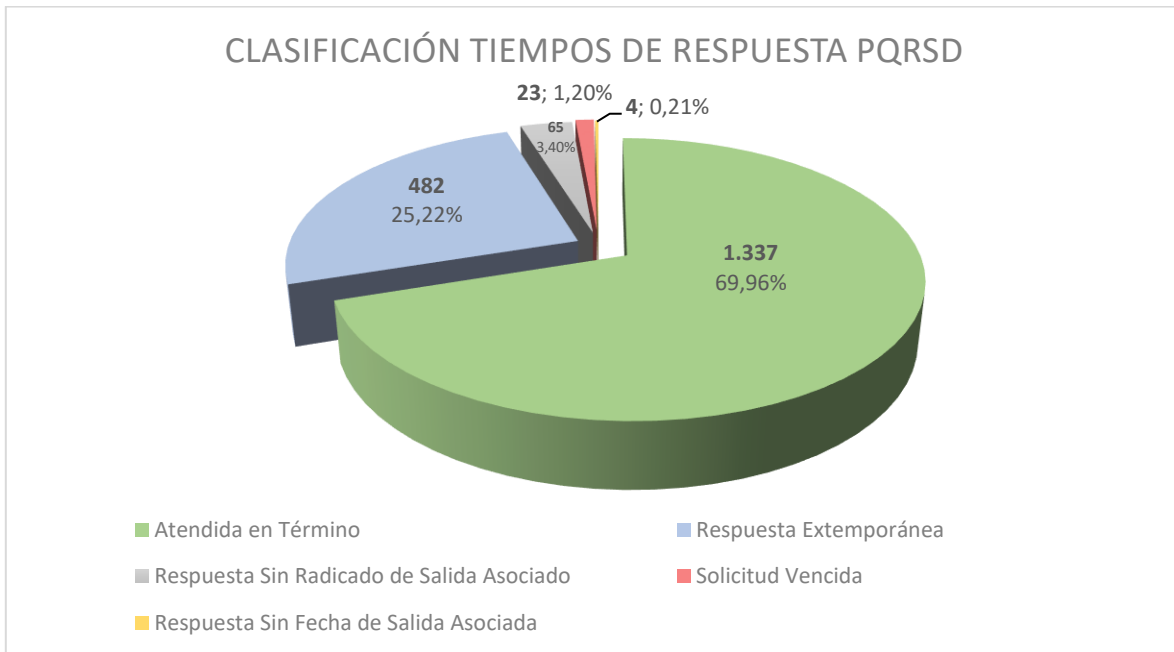
	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Tabla 3. Clasificación de los tiempos de respuesta de las PQRSDf recibidas en el primer semestre de 2026.

CLASIFICACIÓN TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSD - PRIMER SEMESTRE 2026		
TIPO	CANTIDAD	% de Participación
Atendida en Término	1.337	69,96%
Respuesta Extemporánea	482	25,22%
Respuesta Sin Radicado de Salida Asociado	65	3,40%
Solicitud Vencida	23	1,20%
Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	4	0,21%
Total	1.911	100%

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Ilustración 2. Clasificación de los tiempos de respuesta de las PQRSDf recibidas en el primer semestre de 2026



Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Del total de 1.911 PQRSDf analizadas, 1.337 (69,96%) fueron clasificadas como atendidas en término, mientras que 482 (25,22 %) registraron respuesta extemporánea, al presentar una fecha de respuesta posterior al vencimiento

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

calculado de acuerdo con la tipología correspondiente. Adicionalmente, se identificaron 23 solicitudes (1,20 %) que, a la fecha de corte del seguimiento, no registraban respuesta y cuyo término para su atención se encontraba vencido.

Por otra parte, se identificaron 69 registros (3,61 %) que presentan diferencias entre la información correspondiente a la fecha de respuesta y el radicado de salida. De estos, 65 (3,40 %) registran fecha de respuesta sin número de radicado de salida asociado y 4 (0,21 %) cuentan con radicado de salida, pero no registran la respectiva fecha de respuesta. En estos casos, la información contenida en la base de datos suministrada no permitió establecer plenamente la oportunidad y trazabilidad de la respuesta.

En consecuencia, de acuerdo con los cálculos efectuados por la OCI sobre la base de datos suministrada, 505 solicitudes (26,43%) presentan situaciones asociadas al incumplimiento del término de respuesta, correspondientes a las 482 respuestas extemporáneas y las 23 solicitudes vencidas sin respuesta. De manera independiente, los 69 registros (3,61%) señalados anteriormente, presentan diferencias en la información de salida que impidieron determinar su oportunidad únicamente a partir de la base de datos suministrada, razón por la cual no fueron incluidos dentro de las 505 solicitudes clasificadas con situaciones asociadas al incumplimiento del término de respuesta.

Como complemento del análisis efectuado sobre la base de datos, la OCI realizó la validación detallada de una muestra de 50 radicados en el Sistema de Gestión Documental ARGO, cuyos resultados se desarrollan en el numeral 2.6 del presente informe. Esta revisión permitió contrastar la información suministrada con los registros y soportes disponibles en el sistema e identificar, dentro de la muestra, situaciones relacionadas con la oportunidad de las respuestas y con la consistencia y trazabilidad de la información registrada.

2.6 Validación de muestra en el SGD ARGO

Con el propósito de complementar el análisis efectuado sobre la base de datos suministrada por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno realizó la revisión detallada de 50 radicados en el Sistema de Gestión Documental ARGO, correspondientes a la muestra definida para el presente seguimiento.

La validación tuvo como propósito contrastar la información contenida en la base de datos suministrada con los registros y soportes disponibles en ARGO y verificar aspectos relacionados con la clasificación, asignación, radicación, trámite, respuesta, oportunidad, comunicación al peticionario y trazabilidad documental de las PQRSDF seleccionadas.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Para cada uno de los radicados que fueron objeto de revisión, y de acuerdo con la aplicabilidad de cada criterio, se efectuaron las siguientes validaciones:

Tabla 4. Aplicación de criterios validación ARGO

No.	Aspecto validado	Verificación realizada en ARGO
1	Clasificación de la PQRSDF	Se verificó que la tipología registrada correspondiera con la naturaleza y el contenido de la solicitud.
2	Asignación por competencia	Se verificó que la solicitud hubiera sido asignada o direccionada a la dependencia o grupo de trabajo competente, de acuerdo con el asunto y las funciones asignadas.
3	Radicado y fecha de ingreso	Se contrastaron el número de radicado y la fecha de ingreso registrados en la base suministrada con la información disponible en ARGO y, cuando fue posible, con la fecha efectiva de recepción.
4	Existencia de respuesta	Se verificó la existencia de una comunicación de respuesta asociada al radicado de entrada.
5	Radicado y fecha de salida	Se verificó que el número de radicado y la fecha de salida registrados en la base suministrada correspondieran con la información evidenciada en ARGO.
6	Oportunidad de la respuesta	Se verificó si la respuesta fue emitida dentro del término aplicable, de acuerdo con la tipología de la solicitud y los términos establecidos en la normativa y procedimientos aplicables.
7	Envío o notificación al peticionario	Se verificó la existencia de soportes que permitieran establecer que la respuesta fue comunicada o puesta en conocimiento del peticionario.
8	Coherencia de la respuesta	Se verificó que la comunicación emitida guardara relación con el asunto y atendiera materialmente lo solicitado por el peticionario.
9	Traslado por competencia	Cuando resultó aplicable, se verificó la comunicación al peticionario y el traslado de la petición a la autoridad competente, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.
10	Trazabilidad documental	Se verificó que los documentos, anexos, actuaciones y soportes asociados permitieran reconstruir la gestión realizada frente a la PQRSDF.

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno

El resultado de la revisión sobre la muestra se presenta a continuación:

2.6.1 Resultado general de la validación

Como resultado de las consultas efectuadas en ARGO, la OCI consolidó los resultados obtenidos para cada uno de los aspectos objeto de validación, como se presenta a continuación:

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Tabla 5. Resultados de la aplicación de criterios validación ARGO

Aspecto validado	Cumple	No cumple / Presenta situación	No aplica	Total revisado
Clasificación de la PQRSDF	50	0	0	50
Asignación por competencia	49	1	0	50
Correspondencia del radicado y fecha de ingreso	50	0	0	50
Existencia de respuesta	46	4	0	50
Correspondencia del radicado y fecha de salida	31	17	2	50
Oportunidad de la respuesta	30	20	0	50
Evidencia de envío o notificación	42	6	2*	50
Coherencia de la respuesta con la solicitud	43	0	7*	50
Traslado por competencia	0	0	50	50
Trazabilidad documental	43	4	3*	50

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno a partir de las consultas realizadas en ARGO

* Incluye casos en los cuales no fue posible efectuar la validación debido a restricciones de acceso al expediente o aquellos en los que el criterio no resultó aplicable.

2.6.2 Resultados de la revisión de la muestra

Como resultado de la revisión de los 50 radicados seleccionados, la OCI identificó aspectos relacionados con la clasificación y asignación de las solicitudes, la correspondencia de la información registrada, la existencia y oportunidad de las respuestas, su envío o notificación al peticionario, la coherencia de las comunicaciones emitidas y la trazabilidad documental de la gestión realizada.

Los resultados obtenidos para cada uno de estos aspectos se presentan a continuación, señalando las situaciones particulares identificadas en los casos en que resultó procedente.

a. Clasificación y asignación

En relación con la clasificación de las solicitudes, en los 50 radicados revisados (100 %) se evidenció correspondencia entre la tipología registrada en la base de datos y la naturaleza y contenido de la solicitud.

Respecto de la asignación por competencia, en 49 casos (98 %) se evidenció que las solicitudes fueron direccionadas a la dependencia o grupo de trabajo competente, mientras que en 1 caso (2%) se identificó diferencia entre la dependencia registrada en la base de datos y aquella que, de acuerdo con el asunto de la solicitud y las funciones asignadas, correspondía para su atención.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

La situación identificada corresponde al radicado 2026-280-002640-1, para el cual la OCI determinó diferencia frente a la dependencia o grupo de trabajo competente.

Frente a los resultados comunicados en el informe preliminar, el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía presentó aclaraciones y soportes respecto de los radicados 2026-280-002157-1 y 2026-280-004597-1. Para el primero, informó que el Grupo de Trabajo de Control Disciplinario Interno solicitó directamente su radicación y asignación; para el segundo, indicó que la asignación correspondió al funcionario que para ese momento se encontraba encargado de la Dirección de Geoamenazas. Una vez analizada la información aportada, la OCI acogió las aclaraciones presentadas para estos dos casos y ajustó el resultado definitivo de la validación. Respecto del radicado 2026-280-002640-1 no se presentó información adicional que modificara el resultado de la revisión.

b. Radicación, respuesta y oportunidad

Frente a la información asociada a los radicados y fechas de ingreso, en los 50 casos revisados (100%) se evidenció correspondencia entre los datos contenidos en la base suministrada y la información disponible en ARGO.

En cuanto a la existencia de respuesta, en 46 de los 50 radicados (92 %) se identificó una comunicación de respuesta asociada en ARGO. En los 4 casos restantes (8 %) no se evidenció respuesta en el sistema bajo las condiciones de consulta efectuadas; estos corresponden a los radicados 2026-290-000522-1, 2026-280-002361-1, 2026-280-000674-1 y 2026-280-001857-1. Para el radicado 2026-280-000674-1, la consulta presentó limitación por encontrarse asociado a un expediente con nivel de seguridad reservado para usuario específico.

Respecto de la correspondencia entre el radicado y la fecha de salida registrados en la base de datos y la información disponible en ARGO, 31 casos (62 %) cumplieron el criterio, 17 (34 %) presentaron diferencias y en 2 casos (4 %) el criterio no resultó aplicable.

En relación con la oportunidad, 30 solicitudes (60%) fueron atendidas en término y 15 (30%) registraron respuesta extemporánea. Adicionalmente, 3 solicitudes (6%) se encontraban vencidas, correspondientes a los radicados 2026-290-000522-1, 2026-280-002361-1 y 2026-280-002157-1; y 2 (4 %) fueron clasificadas como "Respuesta sin radicado de salida asociado", correspondientes a los radicados 2026-280-000674-1 y 2026-280-001857-1.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

En consecuencia, los resultados de la muestra evidenciaron situaciones relacionadas tanto con la oportunidad de las respuestas como con la consistencia de la información registrada sobre su trámite y salida, en concordancia con las situaciones identificadas en el análisis general de la base de datos.

Frente a los resultados comunicados, el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía informó que el radicado 2026-290-000522-1 fue finalizado como NRR; el radicado 2026-280-002361-1 se encuentra en trámite y vencido, por lo cual no cuenta con respuesta; el radicado 2026-280-000674-1 presenta condición de reservado; y el radicado 2026-280-001857-1 fue finalizado como NRR. Una vez analizadas las aclaraciones presentadas, la OCI determinó que estas no modifican los resultados de la revisión, teniendo en cuenta que la condición de finalización como NRR no acredita por sí misma la existencia de una respuesta al peticionario; para el radicado 2026-280-002361-1 se confirma que permanece vencido y sin respuesta, y respecto del radicado 2026-280-000674-1 se mantiene la limitación para efectuar plenamente la validación debido a la restricción de acceso registrada en ARGO. En consecuencia, se mantienen los resultados señalados para estos casos.

c. Envío o notificación y coherencia de las respuestas

Respecto de la comunicación de las respuestas, en 42 de los 50 radicados (84 %) se evidenciaron soportes que permitieron establecer su envío o puesta en conocimiento del peticionario. En 6 casos (12 %) no se evidenció el correspondiente soporte de envío o notificación y en 2 casos (4 %) no fue posible efectuar esta validación debido a que los expedientes se encontraban clasificados en ARGO con nivel de seguridad reservado para usuario específico.

Los dos casos en los que la restricción de acceso impidió efectuar directamente esta validación corresponden a los radicados 2026-280-001345-1 y 2026-280-001454-1.

En cuanto al contenido de las respuestas, en 43 casos (86 %) se evidenció que las comunicaciones disponibles guardaban relación con el objeto de la solicitud y atendían materialmente lo requerido. En los 7 casos restantes (14 %) no fue posible establecer este aspecto: 4 por no disponerse de una respuesta susceptible de revisión, 2 por las restricciones de acceso señaladas anteriormente y 1 en el que el criterio fue registrado como no aplicable.

En los casos en los que fue posible revisar la comunicación emitida, no se identificaron respuestas calificadas como no coherentes con la solicitud.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

d. Traslados por competencia

Dentro de los 50 radicados revisados no se identificaron solicitudes en las que resultara aplicable el traslado por falta de competencia a otra autoridad, por lo cual este criterio no fue objeto de validación particular dentro de la muestra.

Lo anterior no implica que durante el primer semestre de 2026 no se hubieran presentado solicitudes que requirieran traslado por competencia, sino que esta situación no se presentó dentro de los radicados seleccionados para la revisión detallada.

Frente a los resultados comunicados en el informe preliminar, el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía aclaró que actualmente no se cuenta con una tipología o etiqueta que permita identificar en ARGO los traslados por competencia y que esta información es solicitada a la Oficina Asesora Jurídica para la elaboración de los informes trimestrales de PQRSDF. Una vez analizada la aclaración presentada, la OCI determinó que esta no modifica el resultado de la revisión, teniendo en cuenta que el análisis efectuado se circunscribió a los 50 radicados seleccionados como muestra, dentro de los cuales no se identificaron solicitudes en las que resultara aplicable el traslado por falta de competencia a otra autoridad. En consecuencia, se mantiene el resultado señalado para este criterio.

e. Trazabilidad documental

En 43 de los 50 radicados (86 %), los documentos, comunicaciones, anexos y demás soportes disponibles en ARGO permitieron reconstruir la gestión realizada frente a la solicitud.

En 4 casos (8 %) se identificaron situaciones que afectaron la completitud de la trazabilidad documental, correspondientes a los radicados 2026-290-000522-1, 2026-280-002361-1, 2026-280-002157-1 y 2026-280-001857-1, relacionadas principalmente con la ausencia de respuesta o de soportes suficientes asociados a la gestión registrada.

Adicionalmente, en 3 casos (6 %) no fue posible efectuar plenamente la validación de este criterio debido a restricciones de acceso a expedientes clasificados en ARGO con nivel de seguridad reservado para usuarios específicos, correspondientes a los radicados 2026-280-000674-1, 2026-280-001345-1 y 2026-280-001454-1.

En consecuencia, para la mayoría de los radicados revisados fue posible reconstruir la gestión realizada a partir de la información disponible en ARGO; no obstante, la muestra permitió identificar casos puntuales con ausencia o

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

insuficiencia de soportes, así como limitaciones de consulta derivadas del nivel de seguridad asignado a determinados expedientes.

Frente a los resultados comunicados en el informe preliminar, el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía informó que los radicados 2026-290-000522-1, 2026-280-002157-1 y 2026-280-001857-1 fueron finalizados como NRR, mientras que el radicado 2026-280-002361-1 se encuentra en trámite y vencido, por lo cual no cuenta con respuesta. Una vez analizadas las aclaraciones presentadas, la OCI determinó que estas no modifican el resultado de la revisión, teniendo en cuenta que la finalización de un trámite como NRR no permite, por sí sola, acreditar la trazabilidad documental de la gestión realizada frente a la solicitud. Asimismo, para el radicado 2026-280-002361-1, la información suministrada confirma que permanece vencido y sin respuesta. En consecuencia, se mantienen las situaciones identificadas para estos cuatro radicados y el resultado señalado para este criterio.

2.6.3 Validaciones complementarias

a. Registros con diferencias entre radicado y fecha de salida

Como resultado del análisis efectuado sobre la totalidad de la base de datos suministrada, se identificaron 65 registros que contaban con fecha de respuesta sin número de radicado de salida asociado y 4 registros que presentaban número de radicado de salida sin fecha de respuesta, para un total de 69 registros en los cuales la información suministrada no permitió establecer plenamente la oportunidad y trazabilidad de la respuesta.

La revisión detallada de la muestra permitió identificar situaciones relacionadas con la correspondencia entre los datos de salida registrados en la base suministrada y la información disponible en ARGO. En particular, de los 50 radicados revisados, 17 presentaron diferencias en la correspondencia del radicado y/o fecha de salida.

Adicionalmente, dentro de la clasificación de oportunidad se identificaron 2 registros con respuesta sin radicado de salida asociado, situación que confirma la necesidad de revisar la integridad y consistencia de la información utilizada para el seguimiento de las PQRSDF.

Teniendo en cuenta que la revisión en ARGO se efectuó sobre una muestra y no sobre la totalidad de los 69 registros identificados en la base de datos, los resultados obtenidos no permiten establecer el origen de las diferencias para la totalidad de dichos registros. Por lo anterior, se recomienda que el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía analice estas situaciones y adopte

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

las medidas que correspondan para fortalecer la integridad, completitud y trazabilidad de la información.

b. Verificación de la condición “No Requiere Respuesta – NRR”

Teniendo en cuenta que en el seguimiento efectuado por la OCI al segundo semestre de 2025 se informó la eliminación de la opción “No Requiere Respuesta – NRR” de la interfaz de cierre de ARGO a partir de marzo de 2026, se verificó esta condición dentro de los 50 radicados seleccionados.

Como resultado, se identificaron 2 radicados con registro de la condición “No Requiere Respuesta – NRR”, ambos correspondientes a solicitudes recibidas en enero de 2026. Uno de estos casos corresponde al radicado 2026-290-000522-1, para el cual se evidenció que el trámite fue finalizado en ARGO bajo la indicación “No Requiere Respuesta”, sin evidenciarse soporte de respuesta al petionario.

No se identificaron dentro de la muestra radicados recibidos a partir de marzo de 2026 que hubieran sido cerrados bajo la condición NRR, lo cual resulta consistente con la eliminación de esta opción informada en el seguimiento anterior.

c. Fecha de recepción y radicación

Considerando que en el seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2025, la OCI identificó casos en los cuales la fecha de radicación en ARGO fue posterior a la fecha efectiva de recepción de las solicitudes, durante la presente revisión se contrastó este aspecto para los radicados seleccionados.

Como resultado, en los 50 casos revisados (100%) se evidenció correspondencia entre la fecha efectiva de recepción identificada y la fecha de radicación registrada en ARGO, sin identificarse dentro de la muestra diferencias frente a este aspecto.

2.7 Relación de PQRSD recibidas mensualmente de acuerdo con su naturaleza y oportunidad en atención

Con el propósito de analizar el comportamiento de las PQRSD durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno realizó la distribución mensual de los 1.911 registros contenidos en la base de datos suministrada por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía, considerando su tipología y el resultado obtenido frente a la oportunidad de respuesta.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Durante el periodo evaluado se recibieron 274 PQRSDF en enero, 358 en febrero, 349 en marzo, 335 en abril, 303 en mayo y 292 en junio. La mayor cantidad de solicitudes se presentó en febrero, con 358 registros, mientras que enero presentó el menor número, con 274.

Al analizar mensualmente la oportunidad en la atención, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 6. Clasificación Mensual en oportunidad y tipo de PQRSDF

Mes / Respuesta	Congresistas	Consulta	Denuncia	Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación	Derechos de Petición Entes de Control	Derechos de Petición Interés General o Particular	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
ENERO		1	3	106	12	150		1	1		274
Atendida en Término			2	48	2	103					155
Respuesta Extemporánea		1		58	6	37			1		103
Respuesta Sin Radicado de Salida Asociado			1		4	8		1			14
Solicitud Vencida						2					2
FEBRERO	4	1	3	120	11	214			5		358
Atendida en Término	2		2	69	6	169			2		250
Respuesta Extemporánea	2	1	1	47	5	35			3		94
Respuesta Sin Radicado de Salida Asociado				4		8					12
Solicitud Vencida						2					2
MARZO	4	1	3	99	6	235			1		349
Atendida en Término	3		1	58	4	195					261
Respuesta Extemporánea	1		2	40	2	35					80
Respuesta Sin Radicado de Salida Asociado		1				5					6
Solicitud Vencida				1					1		2
ABRIL	2	1	2	98	7	221		1	2	1	335
Atendida en Término	2	1	1	71	4	185			2	1	267
Respuesta Extemporánea			1	23	3	26		1			54
Respuesta Sin Radicado de Salida Asociado				3		9					12
Solicitud Vencida				1		1					2
MAYO	2		1	146	8	144			2		303
Atendida en Término	2		1	103	3	101			1		211

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Mes / Respuesta	Congresistas	Consulta	Denuncia	Derechos de Petición - Solicitud de Información / Documentación	Derechos de Petición Entes de Control	Derechos de Petición Interés General o Particular	Felicitaciones	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Respuesta Extemporánea				41	4	32			1		78
Respuesta Sin Radicado de Salida Asociado				2	1	7					10
Solicitud Vencida						4					4
JUNIO	1			81	2	201	1		5	1	292
Atendida en Término				44		143	1		4	1	193
Respuesta Extemporánea	1			35	2	34			1		73
Respuesta Sin Radicado de Salida Asociado				2		9					11
Solicitud Vencida						11					11
Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada						4					4
Total general	13	4	12	650	46	1.165	1	2	16	2	1.911

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Los resultados evidencian una mejora progresiva en la proporción de solicitudes atendidas dentro del término entre enero y abril, al pasar de 155 de 274 (56,57 %) en enero a 267 de 335 (79,70 %) en abril. No obstante, esta proporción disminuyó posteriormente a 69,64 % en mayo y 66,10 % en junio.

En cuanto a las respuestas extemporáneas, enero presentó la mayor proporción del semestre, con 103 de 274 solicitudes (37,59 %), seguido de febrero con 94 de 358 (26,26 %). Si bien durante marzo y abril se presentó una disminución en este comportamiento, con 80 (22,92 %) y 54 (16,12 %) respuestas extemporáneas, respectivamente, en mayo y junio se registraron nuevamente 78 (25,74 %) y 73 (25,00 %) casos.

Respecto de las solicitudes vencidas sin respuesta, se identificaron 23 casos durante el semestre, de los cuales 11 se presentaron en junio, equivalentes al 47,83 % del total de solicitudes vencidas identificadas. Adicionalmente, en junio se presentaron 11 registros con fecha de respuesta sin radicado de salida asociado y 4 con radicado de salida sin fecha de respuesta registrada.

2.8 Tiempos de respuesta por dependencias

Para analizar la distribución y oportunidad en la atención de las PQRSDF por dependencia, la Oficina de Control Interno tuvo en cuenta la estructura

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

organizacional y las funciones asignadas a las dependencias y grupos de trabajo del Servicio Geológico Colombiano, de conformidad con el Decreto 2703 de 2013 y la Resolución 1281 de 2024.

La información se organizó de acuerdo con el número total de PQRSDF asignadas a cada dependencia y/o grupo de trabajo durante el primer semestre de 2026, identificando adicionalmente el estado determinado por la OCI frente a la oportunidad y trazabilidad de la respuesta.

Tabla 7. Clasificación tiempos de respuesta por dependencia.

Dependencia	Atendida en Término	Respuesta Extemporánea	Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	Respuesta Sin Radicado de Salida Asociado	Solicitud Vencida	Total general
SG - GT Contratos y Convenios	150	163			3	316
DGEO - DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	203	57	3	14	9	286
DGI - GT Servicios y Divulgación de Información Geocientífica y Museal	186	1				187
DG - Oficina Asesora Jurídica	120	58		6	1	185
DGB - GT Museo Geológico e Investigaciones Asociadas	165	4		1		170
SG - GT Talento Humano	104	50	1	3	1	159
SG - GT Tesorería	76	4		1		81
DAN - GT Licenciamiento y Control	35	33		2	8	78
DAN - GT Reactor Nuclear	37	10				47
DRM - DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	28	11		7		46
DAN - GT Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas	19	17		2	1	39
DAN - DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	10	15		6		31
DGI - GT de Bucaramanga	25	2				27
SG - SECRETARÍA GENERAL	20	4		2		26
DGB - GT Aguas Subterráneas	21	4		1		26
DL - DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	20	3		2		25
DGB - DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	15	9				24
SG - GT Servicios Administrativos	13	7		1		21

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Dependencia	Atendida en Término	Respuesta Extemporánea	Respuesta Sin Fecha de Salida Asociada	Respuesta Sin Radicado de Salida Asociado	Solicitud Vencida	Total general
DG - Oficina de Control Interno	13	3		3		19
DGI - DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	17	2				19
DH - DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	8	2		2		12
DAN - GT Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas	8	2				10
SG - GT Control Disciplinario Interno	5	3		2		10
SG - GT Planeación	5	5				10
DGB - GT Investigación Geotérmica	9					9
SG - GT Relacionamento con la Ciudadanía	7	2				9
DG - GT Comunicaciones	7					7
DG - DIRECCIÓN GENERAL		3		4		7
DGB - GT Cartografía	4	2				6
DGI - GT Sistemas de Información Geocientífica	1	3				4
SG - Unidad de Recursos Financieros				4		4
SG - GT Contabilidad	1	3				4
SG - GT Tecnologías de Información	3					3
DGI - GT Gestión de Plataforma de Tecnologías de Información	2					2
SG - GT Presupuesto				1		1
DGEO - GT Evaluación y Monitoreo y Diagnóstico de Dinámicas Geológicas				1		1
Total general	1.337	482	4	65	23	1.911

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamento con la Ciudadanía.

De los 1.911 registros analizados, se observa que 1.303 (68,18 %) se concentraron en seis (6) dependencias y/o grupos de trabajo:

- **SG - GT Contratos y Convenios:** 316 registros (16,54 %).
- **DGEO - Dirección de Geoamenazas:** 286 registros (14,97 %).

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

- **DGI - GT Servicios y Divulgación de Información Geocientífica y Museal:** 187 registros (9,79 %).
- **DG - Oficina Asesora Jurídica:** 185 registros (9,68 %).
- **DGB - GT Museo Geológico e Investigaciones Asociadas:** 170 registros (8,90 %).
- **SG - GT Talento Humano:** 159 registros (8,32 %).

Lo anterior permite identificar que más de dos terceras partes de las PQRSDF recibidas durante el periodo evaluado fueron gestionadas por estas seis dependencias, aspecto que resulta relevante para el análisis de la oportunidad de respuesta y de los mecanismos de seguimiento implementados por la Entidad.

2.9 Solicitudes vencidas por dependencia

A partir de los cálculos efectuados por la Oficina de Control Interno, se identificaron 23 solicitudes que, a la fecha de corte del seguimiento, no registraban respuesta y cuyo término para su atención se encontraba vencido. Estas solicitudes se distribuyeron en seis (6) dependencias y/o grupos de trabajo, como se presenta a continuación:

Tabla 8. Clasificación de las PQRSDF vencidas por dependencia.

Dependencia	Respuestas Vencidas	Total Radicados Recibidos	% Respecto al Total de Rad.
DGEO - DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	9	286	3,15%
DAN - GT Licenciamiento y Control	8	78	10,26%
SG - GT Contratos y Convenios	3	316	0,95%
DG - Oficina Asesora Jurídica	1	185	0,54%
DAN - GT Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas	1	39	2,56%
SG - GT Talento Humano	1	159	0,63%
TOTAL GENERAL	23		

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Nota: Para efectos del análisis, se resalta el GT Licenciamiento y Control, dado que las ocho (8) solicitudes vencidas representan el 10,26 % del total de PQRSDF asignadas a dicha dependencia durante el periodo, constituyendo la mayor proporción de vencimiento frente al volumen de radicados recibidos entre las dependencias con casos vencidos.

De las 23 solicitudes vencidas identificadas, la mayor cantidad se concentró en la Dirección de Geoamenazas, con 9 casos (39,13 % del total de vencidas), seguida del GT Licenciamiento y Control, con 8 casos (34,78 %). En conjunto, estas dos dependencias concentran 17 de las 23 solicitudes vencidas, equivalentes al 73,91 % del total identificado durante el semestre.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

No obstante, al analizar la incidencia de los vencimientos frente al total de PQRSDf asignadas a cada dependencia, se observa que el GT Licenciamiento y Control presenta la mayor proporción, al registrar 8 solicitudes vencidas de 78 recibidas, equivalentes al 10,26 %. Por su parte, la Dirección de Geoamenazas, aunque presenta el mayor número absoluto de solicitudes vencidas, registra 9 casos de 286 solicitudes recibidas, equivalentes al 3,15 %.

Las demás solicitudes vencidas corresponden al GT Contratos y Convenios, con 3 casos de 316 radicados recibidos (0,95 %); GT Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas, con 1 de 39 (2,56 %); GT Talento Humano, con 1 de 159 (0,63 %); y la Oficina Asesora Jurídica, con 1 de 185 (0,54 %).

Teniendo en cuenta los resultados identificados, se considera pertinente que el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía, en articulación con las dependencias involucradas, analice las causas que dieron lugar al vencimiento de las 23 solicitudes identificadas, con especial atención a las dependencias que presentan una mayor concentración o incidencia de casos, y fortalezca los mecanismos de seguimiento, alertas y control orientados a prevenir el vencimiento de los términos y garantizar la atención oportuna de las PQRSDf.

2.10 Respuestas extemporáneas por dependencia

De las 1.911 PQRSDf analizadas durante el primer semestre de 2026, 482 (25,22 %) registraron una fecha de respuesta posterior al término calculado de acuerdo con la tipología correspondiente. La distribución de estas respuestas por dependencia, así como su participación frente al total de respuestas extemporáneas de la Entidad y frente al total de radicados asignados a cada dependencia, se presenta a continuación:

Tabla 9. Clasificación de las PQRSD extemporáneas por dependencia.

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% del total de extemporáneas de la Entidad	Total PQRSDf recibidas por la dependencia	% de extemporaneidad de la dependencia
SG - GT Contratos y Convenios	163	33,82%	316	51,58%
DG - Oficina Asesora Jurídica	58	12,03%	185	31,35%
DGEO - DIRECCIÓN DE GEOAMENAZAS	57	11,83%	286	19,93%
SG - GT Talento Humano	50	10,37%	159	31,45%

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% del total de extemporáneas de la Entidad	Total PQRSDF recibidas por la dependencia	% de extemporaneidad de la dependencia
DAN - GT Licenciamiento y Control	33	6,85%	78	42,31%
DAN - GT Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas	17	3,53%	39	43,59%
DAN - DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES	15	3,11%	31	48,39%
DRM - DIRECCIÓN DE RECURSOS MINERALES	11	2,28%	46	23,91%
DAN - GT Reactor Nuclear	10	2,07%	47	21,28%
DGB - DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS	9	1,87%	24	37,50%
SG - GT Servicios Administrativos	7	1,45%	21	33,33%
SG - GT Planeación	5	1,04%	10	50,00%
DGB - GT Museo Geológico e Investigaciones Asociadas	4	0,83%	170	2,35%
SG - SECRETARÍA GENERAL	4	0,83%	26	15,38%
SG - GT Tesorería	4	0,83%	81	4,94%
DGB - GT Aguas Subterráneas	4	0,83%	26	15,38%
SG - GT Control Disciplinario Interno	3	0,62%	10	30,00%
DG - DIRECCIÓN GENERAL	3	0,62%	7	42,86%
DL - DIRECCIÓN DE LABORATORIOS	3	0,62%	25	12,00%
SG - GT Contabilidad	3	0,62%	4	75,00%
DG - Oficina de Control Interno	3	0,62%	19	15,79%
DGI - GT Sistemas de Información Geocientífica	3	0,62%	4	75,00%
DGB - GT Cartografía	2	0,41%	6	33,33%
DAN - GT Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas	2	0,41%	10	20,00%
SG - GT Relacionamento con la Ciudadanía	2	0,41%	9	22,22%
DH - DIRECCIÓN DE HIDROCARBUROS	2	0,41%	12	16,67%

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Dependencia	Respuestas Extemporáneas	% del total de extemporáneas de la Entidad	Total PQRSDF recibidas por la dependencia	% de extemporaneidad de la dependencia
DGI - DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN	2	0,41%	19	10,53%
DGI - GT de Bucaramanga	2	0,41%	27	7,41%
DGI - GT Servicios y Divulgación de Información Geocientífica y Museal	1	0,21%	187	0,53%
TOTAL	482	100%		

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Nota: Para efectos del análisis, se resaltan las dependencias en las cuales las respuestas extemporáneas representan el **30 % o más** del total de PQRSDF asignadas durante el periodo. Este porcentaje corresponde a un criterio de análisis definido por la OCI para identificar las dependencias con mayor incidencia de extemporaneidad y no constituye un umbral establecido normativamente.

La mayor cantidad de respuestas extemporáneas se concentró en el SG - GT Contratos y Convenios, con 163 casos, equivalentes al 33,82 % de las 482 respuestas extemporáneas identificadas en la Entidad. Le siguen la Oficina Asesora Jurídica, con 58 (12,03 %); la Dirección de Geoamenazas, con 57 (11,83 %); el GT Talento Humano, con 50 (10,37 %); y el GT Licenciamiento y Control, con 33 (6,85 %).

En conjunto, estas cinco dependencias concentran 361 de las 482 respuestas extemporáneas, equivalentes al 74,90 % del total identificado durante el periodo evaluado.

Al analizar la extemporaneidad frente al volumen de PQRSDF asignado a cada dependencia, se identificaron trece (13) dependencias y/o grupos de trabajo en las cuales las respuestas extemporáneas representan el 30 % o más de los radicados recibidos durante el semestre. Entre aquellas que presentan simultáneamente un volumen relevante de solicitudes y una proporción elevada de extemporaneidad se encuentran el SG - GT Contratos y Convenios, con 163 de 316 radicados (51,58 %); el DAN - GT Licenciamiento y Control, con 33 de 78 (42,31 %); el DAN - GT Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas, con 17 de 39 (43,59 %); la SG - GT Talento Humano, con 50 de 159 (31,45 %); y la DG - Oficina Asesora Jurídica, con 58 de 185 (31,35 %).

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Asimismo, se observan porcentajes elevados de extemporaneidad en dependencias con un menor número de solicitudes asignadas, como SG - GT Contabilidad y DGI - GT Sistemas de Información Geocientífica, ambas con 3 respuestas extemporáneas de 4 radicados (75,00 %); SG - GT Planeación, con 5 de 10 (50,00 %); DAN - Dirección de Asuntos Nucleares, con 15 de 31 (48,39 %); y DG - Dirección General, con 3 de 7 (42,86 %). Estos porcentajes deben interpretarse conjuntamente con el volumen de solicitudes recibidas, dado que universos reducidos pueden generar porcentajes elevados aun cuando el número absoluto de casos sea bajo.

En este sentido, los resultados permiten identificar tanto las dependencias que concentran el mayor número de respuestas extemporáneas a nivel institucional, como aquellas en las que la extemporaneidad presenta una mayor incidencia frente a su propio volumen de PQRSDf. Teniendo en cuenta que durante el periodo evaluado se identificaron 482 respuestas extemporáneas, equivalentes al 25,22 % del total de PQRSDf analizadas, se considera pertinente que el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía, en articulación con las dependencias involucradas, analice las causas que están generando la atención por fuera de los términos establecidos y fortalezca los mecanismos de seguimiento y control orientados a prevenir su recurrencia y garantizar la atención oportuna de las solicitudes.

2.11 Dependencias con atención en término

Por otra parte, se identificaron cuatro (4) dependencias y/o grupos de trabajo en los cuales la totalidad de las PQRSDf asignadas durante el primer semestre de 2026 fueron atendidas dentro de los términos establecidos, sin registrar solicitudes vencidas ni respuestas extemporáneas, como se presenta a continuación:

Tabla 10. Dependencias que respondieron en término la totalidad de PQRSDf recibidas

Dependencia	Respuesta en Términos	Respuesta Vencida	Respuestas Extemporáneas	Total General
DGI - GT Gestión de Plataforma de Tecnologías de Información	2	0	0	2
DG - GT Comunicaciones	7	0	0	7
DGB - GT Investigación Geotérmica	9	0	0	9
SG - GT Tecnologías de Información	3	0	0	3

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamiento con la Ciudadanía.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

De acuerdo con lo anterior, el DGI - GT Gestión de Plataforma de Tecnologías de Información, con 2 radicados; el DG - GT Comunicaciones, con 7; el DGB - GT Investigación Geotérmica, con 9; y el SG - GT Tecnologías de Información, con 3, atendieron dentro de los términos establecidos la totalidad de las PQRSDF que les fueron asignadas durante el periodo evaluado.

2.12 Dependencias y/o grupos de trabajo sin PQRSDF asignadas

De acuerdo con la información registrada en la base de datos suministrada por el Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía, se identificaron dependencias y/o grupos de trabajo que no registraron PQRSDF asignadas durante el primer semestre de 2026, conforme se presenta a continuación:

Tabla 11. Dependencias que no recibieron PQRSDF en el primer semestre de 2026.

DEPENDENCIA / G.T.
DGB - GT Cartografía Aplicada
DRM - GT Investigación en Geoquímica y Geofísica Aplicada
DRM - GT Potencial de Minerales
DRM - GT Geoquímica Ambiental y Geología Médica
DH - GT Investigación de Energéticos en Cuencas Sedimentarias
DGEO - GT Evaluación de Amenaza y Riesgo Geológico
DGEO - GT Investigación en Geoamenazas
DGEO - GT Evaluación y Monitoreo de la Actividad Volcánica - Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Manizales - OV SMA
DGEO - GT Evaluación y Monitoreo de la Actividad Volcánica - Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Popayán- OV SPO
DGEO - GT Evaluación y Monitoreo de la Actividad Volcánica - Observatorio Vulcanológico y Sismológico de Pasto- OV SPA
DGEO - GT en Investigación y Evaluación de Dinámicas Geológicas del Noroccidente Colombiano
DL - GT Geoquímica Orgánica
DL - GT Geoquímica Inorgánica y Ambiental
DL - GT Investigación en Geometalurgia y Geoambiente
DL - GT Geomecánica y Procesos Físicos
OAC - ÓRGANOS DE ASESORÍA Y COORDINACIÓN
OAC - Comisión de Personal
OAC - Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno con base en la información suministrada por el GT de Relacionamento con la Ciudadanía.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Frente a la información presentada en este numeral, el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía aclaró que la asignación de los radicados se realiza inicialmente al Director Técnico correspondiente, quien posteriormente puede efectuar la reasignación interna a los grupos de trabajo de su dependencia. En este sentido, se precisa que la información presentada tiene un carácter descriptivo y corresponde a las asignaciones registradas en la base de datos suministrada para el seguimiento, sin que la ausencia de PQRSDF asociadas a determinadas dependencias o grupos de trabajo constituya, por sí misma, una situación objeto de observación por parte de la OCI.

2.13 Actualización y consistencia de la documentación publicada

Durante la revisión de la documentación asociada a la gestión y atención de las PQRSDF, se evidenció una diferencia entre la versión del Manual de Servicio a la Ciudadanía disponible en SIGI y la publicada en la página web institucional.

En el Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI, módulo de Documentos Públicos, se encuentra publicado el Manual de Servicio al Ciudadano versión 04, identificado con el código MO-COM-PCI-001, en estado “Aprobado” y con fecha de publicación del 4 de octubre de 2021.

No obstante, al consultar la página web institucional, en la sección “Atención y servicios a la ciudadanía”, específicamente a través del enlace “Protocolos de atención a la ciudadanía”, se accede al documento denominado Manual de Servicio a la Ciudadanía, identificado con el mismo código MO-COM-PCI-001, el cual corresponde a la versión 5.

Lo anterior evidencia una falta de correspondencia entre las versiones del documento disponibles para consulta en los canales institucionales, situación que puede generar incertidumbre respecto de la versión vigente y aplicable del Manual de Servicio a la Ciudadanía.

En consecuencia, se recomienda al proceso Relacionamiento con la Ciudadanía: verificar la vigencia, aprobación y publicación de la versión 5 del Manual de Servicio a la Ciudadanía y realizar las actualizaciones o sincronizaciones que correspondan en los repositorios institucionales, de manera que se garantice que funcionarios, contratistas, ciudadanía y demás grupos de interés consulten la versión vigente y oficialmente aprobada del documento.

2.14 Información asociada al canal de recepción

Durante la revisión de la base de datos suministrada por el Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno identificó que

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

esta no incluye un campo que permita determinar el canal de recepción asociado a cada una de las PQRSDF registradas.

No obstante, se evidenció que los informes trimestrales y semestrales elaborados por el Grupo incluyen información relacionada con los canales de recepción, clasificándolos en correo electrónico, ventanilla física y formulario web. Para el primer semestre de 2026, el informe reportó 1.577 radicaciones recibidas por correo electrónico (82,52 %), 235 por ventanilla física (12,30 %) y 99 mediante formulario web (5,18 %).

En este sentido, se recomienda al Grupo de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía incorporar en los consolidados o bases de datos utilizados para el seguimiento de las PQRSDF el canal de recepción asociado a cada radicado, de manera que la información suministrada permita realizar análisis desagregados, mantener la trazabilidad de las estadísticas reportadas y facilitar la evaluación del comportamiento y utilización de los diferentes canales de atención.

2.15 Riesgos asociados a los resultados del seguimiento

A partir de los resultados obtenidos en el presente seguimiento, particularmente frente a las solicitudes atendidas de manera extemporánea, aquellas que superaron el término establecido sin registrar respuesta y las situaciones identificadas respecto de la trazabilidad de la información, la Oficina de Control Interno advierte la exposición a los siguientes riesgos asociados con la gestión de las PQRSDF:

- Incumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSDF, ante la existencia de solicitudes respondidas de manera extemporánea y solicitudes que superaron el término establecido sin registrar respuesta.
- Afectación del derecho fundamental de petición, como consecuencia de la falta de respuesta o de su emisión por fuera de los términos establecidos en la normativa aplicable.
- Debilidades en la trazabilidad y confiabilidad de la información relacionada con la gestión de las PQRSDF, ante la existencia de registros con fecha de respuesta sin radicado de salida asociado o con radicado de salida sin fecha de respuesta registrada.
- Afectación de la confianza de la ciudadanía y demás grupos de interés en la gestión institucional, derivada de la falta de oportunidad en la atención de las solicitudes.
- Exposición a requerimientos, reclamaciones o actuaciones administrativas, disciplinarias o judiciales, derivadas del eventual incumplimiento de las disposiciones aplicables al derecho fundamental de petición.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

3. ASPECTOS POR MEJORAR

Como resultado del seguimiento realizado, se considera como aspecto por mejorar, el cumplimiento de las diferentes áreas en los términos establecidos para la atención de PQRSDF; lo anterior, teniendo en cuenta que del análisis realizado por la Oficina de Control Interno sobre las 1.911 PQRSDF registradas durante el primer semestre de 2026, se identificaron 482 solicitudes (25,22 %) atendidas de manera extemporánea y 23 solicitudes (1,20 %) que, a la fecha de corte, se encontraban vencidas sin registrar respuesta, para un total de 505 casos (26,43 %) calculados de acuerdo con la tipología de la solicitud.

Se resalta, que revisado el Plan de Mejoramiento de SIGI, consolidado a 31/07/2026, se encontró que al cierre de la vigencia 2025, fue realizada una auditoría interna SIGI por parte de Planeación, donde se estableció una No Conformidad relacionada con la misma situación de la inoportunidad en la atención de las respuestas de las PQRSDF, por lo cual, **se solicita al proceso de Relacionamento con la Ciudadanía definir el plan de mejoramiento correspondiente de acuerdo con el procedimiento vigente relacionado** (PR-PSG-ADM-001 Planes de mejoramiento continuo).

4. SOLICITUD DE CORRECCIONES O ACCIONES CORRECTIVAS

Con base en el resultado de la auditoría interna SIGI de diciembre 2025, y teniendo en cuenta que está pendiente definir un plan de mejoramiento relacionado (según lo mencionado en el numeral 3 de este informe), no se dejan no conformidades adicionales; sin embargo, se sugiere tener en cuenta las recomendaciones mencionadas en este informe.

No.	PROCESO /DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CRITERIO QUE INCUMPLIÓ
N/A	N/A	N/A	N/A

5. FORTALEZAS

Frente a la información solicitada al grupo de trabajo, se evidenció el listado con la relación de las alertas preventivas como un mecanismo o instrumento implementado por el Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía para el seguimiento a los términos de respuesta de las PQRSDF durante el primer semestre de 2026, y se destaca como una de las acciones preventivas realizadas frente a solicitudes próximas a vencer para cada una de las áreas o grupos de trabajo.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

6. RECOMENDACIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos durante el seguimiento, la Oficina de Control Interno formula las siguientes recomendaciones, orientadas al fortalecimiento de la gestión, seguimiento, control, trazabilidad y calidad de la información asociada a la atención de las PQRSDF.

Estas recomendaciones no corresponden necesariamente a incumplimientos de requisitos normativos o internos, sino a oportunidades identificadas por la OCI para fortalecer los controles y prevenir la materialización de situaciones que puedan afectar la oportunidad y adecuada gestión de las solicitudes.

Tabla 12. Recomendaciones por proceso

No.	PROCESO /DEPENDENCIA	RECOMENDACIÓN
1	GT Relacionamento con la Ciudadanía / dependencias involucradas	Analizar las causas asociadas a las respuestas extemporáneas y solicitudes vencidas identificadas durante el periodo, y fortalecer los mecanismos de seguimiento, alertas y control que permitan prevenir el vencimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSDF. Frente a la recomendación formulada, se reconoce como fortaleza el fortalecimiento de los mecanismos de alerta y control informado por el Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía, mediante el envío de comunicaciones a las dependencias y grupos de trabajo responsables de atender las solicitudes de los ciudadanos, así como la remisión al Grupo de Trabajo de Control Disciplinario Interno de información relacionada con las áreas que presentan PQRSDF vencidas y sin respuesta. Sin embargo, teniendo en cuenta que la atención oportuna de las PQRSDF corresponde a las dependencias y grupos de trabajo responsables de emitir las respectivas respuestas, se mantienen los resultados evidenciados durante el periodo objeto de seguimiento frente a las respuestas extemporáneas y solicitudes vencidas. En este sentido, la OCI mantiene la recomendación formulada, orientada a continuar fortaleciendo, desde el ámbito de competencia del Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía, los mecanismos de seguimiento, alerta y control que contribuyan a prevenir el vencimiento de los términos de respuesta.
2	GT Relacionamento con la Ciudadanía	Analizar las situaciones identificadas en 69 registros de la base de datos suministrada a la OCI, de los cuales 65 presentan fecha de respuesta sin número de radicado de salida asociado y 4 registran número de radicado de salida sin fecha de respuesta, considerando adicionalmente las diferencias evidenciadas durante la validación de la muestra

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

No.	PROCESO /DEPENDENCIA	RECOMENDACIÓN
		en ARGO respecto de la correspondencia de los datos de salida, con el fin de identificar sus causas y adoptar las medidas que correspondan para fortalecer la integridad, completitud, consistencia y trazabilidad de la información utilizada para la gestión y seguimiento de las PQRSDF.
3	GT Relacionamento con la Ciudadanía	Verificar la vigencia, aprobación y publicación del Manual de Servicio a la Ciudadanía código MO-COM-PCI-001 y efectuar las actualizaciones o sincronizaciones que correspondan, con el fin de garantizar consistencia entre la versión disponible en SIGI y la publicada en la página web institucional. Frente a la recomendación formulada, el Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía informó que el Manual de Servicio a la Ciudadanía MO-COM-PCI-001 se encuentra en proceso de revisión con el Grupo de Trabajo de Planeación y precisó que el instrumento directamente aplicable a la gestión de las PQRSDF corresponde al procedimiento PR-COM-PQR-001, versión 16, actualizado recientemente. Al respecto, la OCI toma en consideración la precisión realizada frente al instrumento aplicable para la gestión de las PQRSDF. Sin embargo, la recomendación formulada se encuentra orientada específicamente a la consistencia de la documentación institucional publicada, teniendo en cuenta que durante el seguimiento se evidenciaron versiones diferentes del Manual de Servicio a la Ciudadanía en SIGI y en la página web institucional. En este sentido, mientras culmina el proceso de revisión informado y se asegura la correspondencia de la versión vigente en los diferentes medios de consulta, se mantiene la recomendación formulada.
4	GT Relacionamento con la Ciudadanía	Incorporar en los consolidados, bases de datos o reportes generados sobre la gestión de las PQRSDF el canal de recepción asociado a cada radicado, con el fin de fortalecer la integridad, trazabilidad y análisis de la información, facilitar la generación y validación de estadísticas relacionadas con los canales de atención y garantizar la disponibilidad de información completa para la atención de los requerimientos formulados por la Oficina de Control Interno y demás instancias de control. Frente a la recomendación formulada, el Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía precisó que los reportes contienen información relacionada con el canal de recepción asociado a los radicados y que estos datos son incorporados en el informe trimestral de gestión de PQRSDF publicado en la página web institucional. Al respecto, la OCI reconoce como aspecto positivo que la información sobre los canales de recepción sea incorporada

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

No.	PROCESO /DEPENDENCIA	RECOMENDACIÓN
		en los informes periódicos de gestión de PQRSDf; sin embargo, la recomendación se encuentra orientada específicamente a que esta información se encuentre asociada a cada radicado en los consolidados o bases de datos utilizados para el seguimiento, teniendo en cuenta que la base de 1.911 registros suministrada a la OCI no incluyó un campo que permitiera identificar el canal de recepción de cada solicitud. En consecuencia, se mantiene la recomendación formulada, con el propósito de fortalecer la trazabilidad de la información y facilitar su análisis desagregado.
5	GT Relacionamento con la Ciudadanía	Revisar y actualizar, cuando corresponda, la parametrización de las dependencias y grupos de trabajo en el Sistema de Gestión Documental ARGO, asegurando su correspondencia con las denominaciones y estructura organizacional vigentes establecidas en el Decreto 2703 de 2013, la Resolución 1281 de 2024 y demás actos administrativos que resulten aplicables, con el fin de facilitar la correcta identificación de las áreas responsables de la gestión de las PQRSDf y fortalecer la consistencia, trazabilidad y calidad de la información generada para su gestión, seguimiento, análisis y reporte. Frente a la recomendación formulada, el Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía informó que solicitará a Soporte ARGO y a los ingenieros responsables la validación de la viabilidad técnica para su implementación, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 1281 de 2024 y las Tablas de Retención Documental vigentes. Al respecto, la OCI considera que la gestión planteada se encuentra alineada con la recomendación formulada, en la medida en que permitirá determinar, desde los aspectos técnicos y documentales aplicables, la necesidad y viabilidad de efectuar ajustes en la parametrización de las dependencias y grupos de trabajo en ARGO. Sin embargo, teniendo en cuenta que dicha validación se encuentra pendiente de realizar, se mantiene la recomendación formulada, correspondiendo al proceso determinar, a partir de sus resultados, los ajustes que resulten procedentes.
6	GT Relacionamento con la Ciudadanía	Fortalecer los controles para asegurar que las comunicaciones de respuesta y los respectivos soportes de envío o notificación al petionario queden debidamente asociados y disponibles en el Sistema de Gestión Documental ARGO, de manera que sea posible reconstruir integralmente la gestión realizada frente a cada PQRSDf y garantizar su trazabilidad documental. Frente a la recomendación formulada, se reconoce como fortaleza la realización periódica de socializaciones por parte del Grupo de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía,

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

No.	PROCESO /DEPENDENCIA	RECOMENDACIÓN
		en las cuales se refuerzan aspectos legales, de trámite y operativos relacionados con la gestión de las PQRSDF, así como las situaciones identificadas a partir de los informes trimestrales y las alertas generadas. Asimismo, el proceso informó que a partir de septiembre incrementará la frecuencia de estas socializaciones a dos jornadas mensuales y que solicitará a Soporte ARGO y a los ingenieros responsables evaluar la viabilidad técnica de implementar controles o restricciones que contribuyan a preservar la trazabilidad documental. Sin embargo, teniendo en cuenta que la asociación y disponibilidad en ARGO de las comunicaciones de respuesta y de los respectivos soportes de envío o notificación continúa dependiendo de actuaciones que actualmente se realizan de manera manual, y que durante el seguimiento se identificaron casos en los cuales no fue posible evidenciar integralmente dichos soportes, la OCI mantiene la recomendación formulada. Lo anterior, con el propósito de continuar fortaleciendo los controles que permitan asegurar la trazabilidad documental de la gestión realizada frente a cada PQRSDF.

Fuente: Elaboración propia de la Oficina de Control Interno.

7. CONCLUSIONES.

- Durante el primer semestre de 2026 se registraron 1.911 PQRSDF, de las cuales el 94,98 % correspondió a Derechos de Petición de Interés General o Particular y Derechos de Petición de Información/Documentación, evidenciándose que estas dos tipologías concentran la mayor parte de las solicitudes recibidas por la Entidad.
- Del total de solicitudes analizadas, 1.337 (69,96 %) fueron atendidas dentro del término, mientras que 482 (25,22 %) presentaron respuesta extemporánea y 23 (1,20 %) se encontraban vencidas sin registrar respuesta a la fecha de corte. En consecuencia, 505 registros (26,43 %) presentaron situaciones asociadas al incumplimiento de los términos calculados por la OCI.
- Se identificaron 69 registros (3,61 %) que presentan diferencias en la información asociada a la respuesta: 65 cuentan con fecha de respuesta sin número de radicado de salida asociado y 4 registran radicado de salida sin fecha de respuesta, situación que impidió determinar plenamente su oportunidad y trazabilidad únicamente a partir de la base de datos suministrada. La revisión de la muestra en ARGO evidenció igualmente situaciones relacionadas con la correspondencia de los datos de salida, ratificando la importancia de fortalecer la integridad, completitud y consistencia de la información utilizada para el seguimiento de las PQRSDF.
- Frente a la distribución institucional, se evidenció que 1.303 de las 1.911 PQRSDF (68,18 %) recibidas durante el semestre se concentraron en seis (6)

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

dependencias y/o grupos de trabajo: SG - GT Contratos y Convenios, con 316 registros (16,54 %); DGEO - Dirección de Geoamenazas, con 286 (14,97 %); DGI - GT Servicios y Divulgación de Información Geocientífica y Museal, con 187 (9,79 %); DG - Oficina Asesora Jurídica, con 185 (9,68 %); DGB - GT Museo Geológico e Investigaciones Asociadas, con 170 (8,90 %); y SG - GT Talento Humano, con 159 (8,32 %). Lo anterior evidencia que más de dos terceras partes de las PQRSDF recibidas durante el periodo fueron gestionadas por estas dependencias

- Respecto de las solicitudes vencidas, se identificaron 23 casos distribuidos en seis (6) dependencias y/o grupos de trabajo: DGEO - Dirección de Geoamenazas, con 9 casos; DAN - GT Licenciamiento y Control, con 8; SG - GT Contratos y Convenios, con 3; y DG - Oficina Asesora Jurídica, DAN - GT Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas y SG - GT Talento Humano, con 1 caso cada una. La Dirección de Geoamenazas y el GT Licenciamiento y Control concentraron conjuntamente 17 de los 23 casos (73,91 %). No obstante, frente al volumen de solicitudes asignadas a cada dependencia, el GT Licenciamiento y Control presentó la mayor incidencia, dado que sus 8 solicitudes vencidas representan el 10,26 % de los 78 radicados recibidos durante el periodo.
- En relación con las respuestas extemporáneas, se identificaron 482 casos, de los cuales 361 (74,90 %) se concentraron en cinco (5) dependencias y/o grupos de trabajo: SG - GT Contratos y Convenios, con 163 casos; DG - Oficina Asesora Jurídica, con 58; DGEO - Dirección de Geoamenazas, con 57; SG - GT Talento Humano, con 50; y DAN - GT Licenciamiento y Control, con 33. Adicionalmente, el análisis frente al volumen de PQRSDF asignado a cada dependencia permitió identificar áreas con una incidencia significativa de extemporaneidad. En este sentido, se considera necesario fortalecer el análisis de las causas y los mecanismos de seguimiento y control, especialmente en aquellas dependencias que presentan simultáneamente un volumen relevante de solicitudes y una elevada proporción de respuestas por fuera del término.
- Se identificaron cuatro (4) dependencias y/o grupos de trabajo que atendieron dentro del término la totalidad de las PQRSDF asignadas durante el semestre, sin registrar solicitudes vencidas ni respuestas extemporáneas: DGI - GT Gestión de Plataforma de Tecnologías de Información, con 2 radicados; DG - GT Comunicaciones, con 7; DGB - GT Investigación Geotérmica, con 9; y SG - GT Tecnologías de Información, con 3.
- En materia de gestión documental e información para el seguimiento, se evidenció una diferencia entre las versiones del Manual de Servicio a la Ciudadanía MO-COM-PCI-001 disponibles en SIGI y en la página web institucional, así como la ausencia del campo correspondiente al canal de recepción dentro de la base de datos suministrada a la OCI, aspectos frente a los cuales se formularon recomendaciones orientadas a fortalecer la consistencia, trazabilidad y calidad de la información.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

- La validación detallada de una muestra de 50 radicados en el Sistema de Gestión Documental ARGO permitió contrastar la información suministrada con los registros y soportes disponibles en el sistema. Se evidenció correspondencia en la clasificación de las 50 solicitudes y en los datos de ingreso, mientras que en 1 caso (2 %) se identificó diferencia frente a la asignación por competencia. En cuanto a la oportunidad, 30 solicitudes (60 %) fueron atendidas en término, 15 (30 %) presentaron respuesta extemporánea, 3 (6 %) se encontraban vencidas y 2 (4 %) registraron respuesta sin radicado de salida asociado. Asimismo, la revisión evidenció situaciones particulares relacionadas con la correspondencia de los datos de salida, la disponibilidad de soportes de envío o notificación y la trazabilidad documental, en concordancia con los resultados identificados en el análisis general de la información.

8. APROBACIÓN

 Erika Marcela Huari Mateus	 Crhistian Augusto Amador León  Wilmer Giovanny Rivera Rubiano
Jefe de Oficina de Control Interno	Auditores Internos

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

Anexo 1 Definiciones de los conceptos tomados para el análisis

A continuación, se resaltan las definiciones de los siguientes conceptos, las cuales se utilizaron para realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe¹:

Derecho de petición: Derecho fundamental que toda persona tiene a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El derecho de petición se puede presentar de manera escrita o verbal, a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

Derecho de petición de interés general o particular: corresponde a la generalidad de las solicitudes o peticiones, diferentes a las otras modalidades enunciadas más adelante, y corresponde a cualquier tipo de requerimiento o interés, sea que afecte directamente al peticionario o no. El término para dar respuesta a este tipo de peticiones es de quince **(15) días hábiles**.

Derecho de petición de Consulta: hace referencia a la petición cuyo objeto es la opinión o concepto de la entidad en cuanto se refiere a asuntos propios de las competencias asignadas. Estas peticiones se responderán a través de un concepto. El término máximo para dar respuesta es de treinta **(30) días hábiles**.

Derecho de petición de información: solicitud de documentos y de información, que no tienen la calidad de reservados ni clasificados. La entidad cuenta con diez **(10) días hábiles** para entregar la información requerida o negarse a hacerlo según sea el caso, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Una vez expirado este término no será posible negar la entrega de lo pedido y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Se resolverán en un máximo de quince **(15) días hábiles**, exceptuando aquellas que ameriten un PROCESO DISCIPLINARIO, las cuales serán remitidas al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario de la entidad para lo de su competencia. Frente a la gestión de los laboratorios y de acuerdo con la norma ISO 17025 de 2017, se entiende por queja toda aquella expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.

Reclamo: derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Se resolverán en un máximo de quince **(15) días hábiles**, exceptuando aquellos que ameriten un PROCESO DISCIPLINARIO, los cuales serán remitidos al Grupo de Trabajo de Control Interno Disciplinario de la entidad para lo de su competencia.

Sugerencia: propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. Se atenderán en un máximo de quince **(15) días hábiles**.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal,

¹ Conceptos extraídos del Procedimiento Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y Recursos de Reposición (PQRSD) PR-COM-PQR-001 versión 15.

	FORMATO	CÓDIGO:	F-OCI-006
	INFORME DE AUDITORIA	VERSIÓN:	3
		CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN:	Pública

*disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. Se deberán atender en un máximo de quince **(15) días hábiles**.*

Felicitación: manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o la atención destacada de los servidores de la entidad. El término para dar respuesta a este tipo de peticiones es de quince **(15) días hábiles**.

Petición formulada por organismos de control y entidades jurisdiccionales: cuando se trate de peticiones dirigidas por entes de control, se deberá dar respuesta dentro del término que disponga la respectiva autoridad que formule el requerimiento; en caso de no indicarse un término preciso, se deberán atender en un máximo de cinco **(5) días hábiles**.

Solicitud de informes por los Congresistas de la República: los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En virtud del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, el término para responder es de cinco **(5) días hábiles**.