

VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DADA POR EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO A LAS QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y DERECHOS DE PETICIÓN - SEGUNDO SEMESTRE DE 2015

Informe No.: OCI-011-2016

Fecha de Emisión: Abril 1 de 2016

Nombre Auditoras: Vanessa Barreneche Samur

1. OBJETIVO.

Establecer el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 en el Servicio Geológico Colombiano, respecto a la atención que se da a las quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía, teniendo en cuenta los estándares establecidos en la metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, regulado por el Decreto 2641 de 2012, durante el segundo semestre de 2015.

Adicionalmente, verificar el cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias Código PR-COM-PQR-001, en sus versiones 8 y 9.

2. NORMATIVIDAD.

- 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.
- Decreto-Ley 4131 del 3 de Noviembre de 2011, por el cual se cambia la naturaleza jurídica de Ingeominas y se transforma en el Servicio Geológico Colombiano.
- Decreto 2703 de 2013, por el cual se establece la estructura del Servicio Geológico Colombiano – SGC y se determinan las funciones de sus dependencias.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Resolución No. D-132 de marzo de 2015, por la cual se asignan funciones a los Grupos de Trabajo del Servicio Geológico Colombiano.
- Resolución No. D-445 del 7 de Septiembre de 2015, por medio de la cual se deroga la Resolución No. D-132 del 16 de Marzo de 2015, se conforman y se le asignan funciones a los Grupos de Trabajo del Servicio Geológico Colombiano.
- Procedimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias Código PR-COM-PQR-001, versiones 8 y 9.

3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones del Servicio Geológico Colombiano, es el responsable por el liderazgo del proceso relacionado con las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRs) que se reciben en la entidad, por lo que a partir de éste se realiza la verificación establecida por norma para la Oficina de Control Interno.

Fue así como, resultado de la verificación realizada a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias radicadas en el Servicio Geológico Colombiano en el primer semestre de la vigencia 2015, se produjo el Informe OCI-I-033 de 2015 donde se mencionó que la Caracterización del Proceso Comunicación y Participación Ciudadana Código: Cp-Com.-001 - Versión 7, contemplaba en su alcance *“Recepción y respuesta de PQR’S”*, cuando en realidad la respuesta es una actividad transversal a toda la entidad.

A pesar de que a la fecha se tiene una versión actualizada de dicha caracterización (Versión 8), en ella se observa que el alcance que contempla sigue siendo el mismo, por lo que la Oficina de Control Interno **considera** conveniente revisar este alcance, con el fin de que se establezca de manera clara hasta dónde va la competencia del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, y la de las demás áreas que interactúan en el proceso.

Además de lo anterior, para la presente verificación se tuvieron en cuenta los Procedimientos de PQRs, así: Versión 8: Para la verificación de la atención a las PQR radicadas en el SGC hasta el 3 de Noviembre de 2015, y Versión 9: Desde el 4 de Noviembre 2015, fecha en que entró en vigencia, hasta el 31 de Diciembre de 2015.

Documentación del Procedimiento.

Respecto al contenido del Procedimiento vigente en el Servicio Geológico Colombiano (Versión 9), incluido en ISOLUCION, como objetivo aparece: *“(…) establecer los pasos para el trámite de derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, recursos de reposición y denuncias”*, y sobre el cual se observó:

- En el aparte *“Aspectos a tener en cuenta para el manejo de PQR”*, literal e. se plasmó: *“Los procedimientos administrativos llevados a cabo en el Grupo de Licenciamiento y Control de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares del SGC, no son considerados como peticiones en estricto sentido, dado que estos se encuentran regulados según lo establecido en las Resoluciones 181434 de 2002 y 181419 de 2004 y 90874 de 2014 del MME. En caso de que no exista un procedimiento específico, se aplicará en lo no (sic) previsto las disposiciones de la primera parte del CPACA (ver artículo 34).”*

No obstante lo anterior, en la definición de Recursos de Reposición, se expuso: *“para el presente procedimiento se hace referencia al recursos de reposición que procede en contra de la decisión de decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado cuando el peticionario dentro del término concedido haya cumplido el requerimiento efectuado a efectos de completar la solicitud presentada.”*

Sobre lo anterior, la Oficina de Control considera que el Procedimiento es contradictorio, toda vez que determinó que los Procedimientos de Licenciamiento y Control inherentes a la misión institucional no serán tenidos en cuenta como PQR, pero al mismo tiempo, el expediente que se menciona en el recurso de reposición hace alusión exclusivamente a los generados en razón a licencias que expide el grupo en mención.

Adicional a lo anterior, no es claro a qué se refiere lo siguiente: *“cuando el peticionario dentro del término concedido haya cumplido el requerimiento”*, toda vez que son los peticionarios los que solicitan trámites, y no el Servicio Geológico Colombiano quien se los solicita a ellos.

Por lo anterior, se **recomienda** revisar el contenido del procedimiento, en el sentido de ser congruentes con la decisión adoptada de no darle tratamiento de PQR a las solicitudes que ingresan al Grupo de Licenciamiento y Control de la Dirección de Asuntos Nucleares, y así excluirlo del Procedimiento de PQR.

Finalmente, vale la pena mencionar que en el literal g. de los Aspectos a tener en cuenta, incluidos en el procedimiento, se hace referencia al “Grupo de PQR”, el cual, de acuerdo a la Resolución 445 de 2015 que conforma los Grupos de Trabajo al interior de la entidad, no se encuentra conformado en el Servicio Geológico Colombiano.

- En el aparte “*Términos para responder*”, el procedimiento menciona en el literal k lo siguiente: “*El derecho de petición general o partículas (sic) deberá resolverse dentro de los QUINCE (15) días hábiles y el peticionario asumirá el costo*” (Subrayado fuera del texto).

Lo anterior, resulta totalmente contrario a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, en su artículo 13. “(...) El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.” (Subrayado fuera del texto). Así las cosas, se **recomienda** establecer a que corresponde el costo que se menciona, y en qué ocasiones se debe cancelar, o de resultar pertinente excluirlo del Procedimiento.

- A lo largo del procedimiento se observaron errores gramáticos y ortográficos, que podrían prestarse a interpretaciones erradas y/o confusas respecto de lo que se pretende regular. A modo de ejemplo, se cita:
 - En el numeral 4. Definiciones, en la definición de reclamo, se dice: “(...) referente a la prestación indebida de un servicio a la falta de atención de una solicitud 19Es una solicitud de inconformidad (...)”
 - En el numeral 5. Condiciones Generales se plasmó: “*En el caso que la petición no sea de la competencia del área que se resignó y se cumplan los términos (...)*”
 - En el aparte “Aspectos a tener en cuenta para el manejo de PQR”, en el literal e, se plasmó: “(...) *En caso de que no exista un procedimiento específico, se aplicará en lo no previsto las disposiciones de la primera parte del CPACA.*”
 - La persona citada en el procedimiento como quien elaboró y aprobó es la misma (Coordinadora del Grupo), y quien revisó fue un contratista del mismo, lo cual no es coherente.

Al respecto, y de acuerdo con lo manifestado por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, al parecer estos errores se presentaron al momento de cargar la información en el aplicativo ISOLUCION. Sin embargo, la Oficina de Control Interno **recomienda** efectuar una revisión juiciosa del texto que compone el procedimiento y fortalecer los controles que se tengan establecidos en cuanto a la calidad de la información que se incluye en ISOLUCION, considerando que la misma se constituye en el repositorio de la documentación oficial que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.

Quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

Respecto a lo establecido en el artículo 74 del Estatuto Anticorrupción, en lo relacionado específicamente con quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, en la tabla de PQR 2015 remitida a la Oficina de Control Interno por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, se evidenció un total de 4058 solicitudes recibidas a la largo de la vigencia 2015, de las cuales 52 (1.28%) correspondieron a Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, y 8 a felicitaciones (0,19%), 33 radicadas en el primer semestre y 19 en el segundo, por lo que los asuntos recibidos bajo esta clasificación corresponden a un porcentaje mínimo respecto al total de peticiones recibidas.

En los 19 asuntos referentes a quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidos en el segundo semestre de 2015, se observó que doce (12) fueron contestados dentro de los 15 días que establece la norma, y los siete (7) restantes superaron el término de ley, incluso algunos con más de 70 días de incumplimiento.

Tipo de Acción	Área	Fecha recibido	Fecha respuesta	Tiempo transcurrido
Queja	Recursos Financieros	10-07-15	13-07-15	1 día
Queja	Museo	16-07-15	22-07-15	2 días
Queja	Dirección Geoamenazas	03-09-15	14-09-15	7 días
Queja	Licenciamiento y Control	16-10-15	09-11-15	17 días
Queja	Licenciamiento y Control	29-10-15	09-11-15	6 días
Queja	Control Interno Disciplinario	13-11-15	No registra	72 días
Queja	Dirección Geoamenazas	18-11-15	04-12-15	15 días
Queja	Licenciamiento y Control	16-12-15	24-12-15	6 días
Reclamo	Contratos y Convenios	16-07-15	10-08-15	17 días
Reclamo	Dirección Laboratorios	02-09-15	23-09-15	14 días
Denuncia	Control Interno Disciplinario	06-07-15	28-07-15	15 días
Denuncia	Contratos y Convenios	06-07-15	08-07-15	2 días
Denuncia	Licenciamiento y Control	03-08-15	21-08-15	12 días
Denuncia	Contratos y Convenios	31-08-15	No registra	126 días

Tipo de Acción	Área	Fecha recibido	Fecha respuesta	Tiempo transcurrido
Denuncia	Dirección Geociencias Básicas	31-08-15	No registra	126 días
Denuncia	Oficina Asesora Jurídica	08-10-15	09-10-15	1 día
Denuncia	Licenciamiento y Control	20-10-15	12-11-15	16 días
Denuncia	Dirección Geoamenazas	21-10-15	09-11-15	12 días
Denuncia	Licenciamiento y Control	19-11-15	14-12-15	21 días

No obstante lo anterior, y dado que se pudo evidenciar que los datos de radicado y fecha de salida contenidos en la base de PQRs del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, son tomados del sistema Orfeo, el cual en algunos casos no contiene los registros de respuesta asociados a las comunicaciones de entrada, no fue posible determinar con certeza que estos incumplimientos obedezcan a la falta de respuesta en término, o a que no se asoció al sistema Orfeo, lo que evidencia falta de conocimiento en el manejo del sistema por parte de los servidores de la entidad.

Dentro del segundo semestre de 2015, el Servicio Geológico Colombiano recibió también siete (7) asuntos clasificados como Felicitación, frente a los cuales no se emitió pronunciamiento alguno por parte de la entidad, por lo que se **recomienda** considerar la implementación de una directriz específica respecto al tratamiento que se les debe dar a estos asuntos, en el sentido de exaltar y socializar al interior de la entidad los aspectos positivos que en opinión de la ciudadanía son reconocidos, así como emitir algún tipo de respuesta frente a la persona que la presenta.

Por último, y de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7°: Deberes de las autoridades en la atención al público de la Ley 1437 de 2011, se tiene: “5. *Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente*”.

Documento que según la consulta realizada no aparece publicado para el Servicio Geológico Colombiano, por lo que se **recomienda** elaborarlo y publicarlo en un lugar visible, tal y como lo establece la norma.

Base de datos PQRs, segundo semestre de 2015.

La información contenida en el Consolidado de PQR 2015 aportado por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, para el período comprendido entre el 1° de Julio y el 31 de Diciembre de 2015, contiene un total de 1167 solicitudes, sobre lo cual la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra aleatoria y selectiva de 24 PQRs, con base en la metodología sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así:

CÁLCULO DE LA MUESTRA														
Verificación de la atención dada por el SGC a la PQR														
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población														
Proceso	Comunicaciones y Participación Ciudadana													
Sujeto ó Punto de Control:	Verificación de la atención dada por el SGC a las PQR													
Cálculo de la muestra para:	1167													
Período Evaluado:	Segundo Semestre Vigencia 2015													
Preparado por:	Vanessa Barreneche Samur													
Fecha:	Febrero de 2016													
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="2">INGRESO DE PARÁMETROS</th> <th rowspan="6" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 24 Muestra Óptima 24 </th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tamaño de la Población (N)</td> <td>1.167</td> </tr> <tr> <td>Error Muestral (E)</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Proporción de Éxito (P)</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Confianza (Z) (1)</td> <td style="background-color: yellow;">1,645</td> </tr> </tbody> </table>		INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 24 Muestra Óptima 24	Tamaño de la Población (N)	1.167	Error Muestral (E)	10%	Proporción de Éxito (P)	10%	Nivel de Confianza	90%	Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 24 Muestra Óptima 24												
Tamaño de la Población (N)	1.167													
Error Muestral (E)	10%													
Proporción de Éxito (P)	10%													
Nivel de Confianza	90%													
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645													

Las siguientes son las PQR incluidas en la muestra seleccionada:

#	Radicado de entrada	Tipo de Acción	Área	Fecha recibido	Fecha salida	Radicado salida	Término transcurrido
1	20152610043862	D.Petición	Licenciamiento y Control	02-07-15			157 días
2	20152610044452	DP.Documentos	Contratos y Convenios	06-07-15	08-07-15	se contesto por correo electronico	2 días
3	20152610044602	Denuncia	Control interno disciplinario	06-07-15	28-07-15	se abre expediente	16 días
4	20152610044992	T Petición	Contabilidad	08-07-15			154 días
5	20152810060862	D.Petición	O. Jurídica	17-09-15			105 días
6	20152610048662	T Petición	Planeación	27-07-15			141 días
7	20152610055012	DP.Documentos	O. Jurídica	24-08-15			122 días
8	20152610055072	D.Petición	Secretaria General	24-08-15			122 días
9	20152610057682	T Petición	O. Jurídica	03-09-15			114 días

#	Radicado de entrada	Tipo de Acción	Área	Fecha recibido	Fecha salida	Radicado salida	Término transcurrido
10	20152610069472	Acción Popular	O. Jurídica	28-10-15	20-11-15	20151100080961	17 días
11	20152610069792	Queja	Licenciamiento y Control	29-10-15	09-11-15	20152610069792	7 días
12	20152810045592	Queja	Recursos Financieros	10-07-15	13-07-15	se contesto por correo electronico	1 día
13	20152610044452	DP.Documentos	Contratos y Convenios	06-07-15	08-07-15	se contesto por correo electronico	2 días
14	20152610063342	D.Petición	D.Gestión de Información	29-09-15			96 días
15	20152610053732	DP.Documentos	Servicios Administrativos	18-08-15			126 días
16	20152610044612	Denuncia	Contratos y Convenios	06-07-15	08-07-15	20151100040443	2 días
17	20152610063672	D.Petición	D.Geociencias Básicas	30-09-15			97 días
18	20152810075292	Consulta	D. Recursos Minerales	24-11-15			54 días
19	20152610078272	D.Petición	O. Jurídica	09-12-15			33 días
20	20152610082212	DP.Documentos	Dirección General	29-12-15	30-12-15	20152000095381	1 días
21	20152610074022	Queja	D.Geomenazas	18-11-15	04-12-15	20153200085221	12 días
22	20152610072912	T Petición	D.Geomenazas	13-11-15	14-01-16	20163200000511	52 días
23	20152610072092	T Petición	Dirección General	10-11-15	10-11-15	se contestó por correo	0 días
24	20152810075292	Consulta	D. Recursos Minerales	24-11-15			54 días

Como se observa, el 58% de las PQR objeto de verificación, correspondientes a 24, no habían sido contestadas en término, su respuesta no ha sido asociada al Sistema Orfeo o la Tabla de PQR no ha sido actualizada, al momento de la verificación realizada por esta Oficina, por lo que se reitera lo observado para el caso de las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias revisadas.

Igual situación se observó al filtrar los asuntos por área que no registran radicado ni fecha de respuesta, determinando lo siguiente:

Dependencia descrita en la tabla consolidada	Total PQR recibidas 2do semestre 2015	Total PQR sin fecha ni radicado de salida
Contabilidad	8	6
Contratos y Convenios	88	19
Control Interno Disciplinario	7	5
Secretaría General	18	12
Servicios Administrativos	19	17
Dirección Asuntos Nucleares	9	4
Dirección Laboratorios	42	16
Dirección Recursos Minerales	18	7
Dirección Geociencias	40	16
Dirección Geoamenazas	64	25
Dirección de Gestión de Información	96	34
Dirección General	7	0
GTR Cali	1	0
GTR Medellín	4	0
Investigación y aplicación radioactivas	43	8
Investigación y aplicación nucleares y geocronológicas	7	1
Licenciamiento y control	382	18
Museo	58	2
Nómina	70	11
Oficina de Control Interno	22	7
Oficina Asesora Jurídica	52	30
OVS Manizales	1	0
Participación Ciudadana y Comunicaciones	4	0
Planeación	4	2
Recursos Financieros	23	6
Recursos Humanos	38	12
Traslado ANM	42	0
TOTAL	1167	258

Con base en lo anterior, se **recomienda** socializar a todas las dependencias del Servicio Geológico Colombiano el resultado del presente informe con el fin de que, como responsables de la respuesta a los diferentes asuntos recibidos, determinen si el incumplimiento obedece a la falta de conocimiento de asociar y registrar la respuesta en el sistema Orfeo, ó a la falta de atención a los términos de ley, generando así las acciones a que haya lugar.

Alarmas de vencimiento.

De acuerdo con la actividad No. 11 del Procedimiento versión 8 y de la actividad No. 9 del Procedimiento versión 9 que establece: "Generar las alarmas de vencimiento para dar respuesta a la solicitud", la Oficina de Control Interno solicitó al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones el soporte del envío de las alarmas, 4 según la versión 8 y 2 según la versión 9, para las 14 PQR que aparecen sin respuesta en la Tabla arriba mencionada, sobre lo cual se observó:

Versión Procedimiento PQR vigente	RADICADO DE ENTRADA	EVIDENCIA ENVIO ALARMA APORTADA POR EL GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES
Versión 8	20152610043862	Zona de Riesgo PQR: 06/07/2015 - Peticiones pendientes por respuesta: 16/02/2016
Versión 8	20152610044992	Alarma de vencimiento: 23/07/2015 - Zona de Riesgo PQR: 28/07/2015 - Notificación de vencimiento: 30/07/2015 - Peticiones Pendientes por Respuesta: 16/02/2016
Versión 8	20152810060862	Alarma de vencimiento: 01/10/2015 - Zona de Riesgo PQR: 06/10/2015 - Notificación de vencimiento: 08/10/2015 - Peticiones Pendientes por Respuesta: 16/02/2016
Versión 8	20152610048662	Alarma de vencimiento: 11/08/2015 - Zona de Riesgo PQR: 14/08/2015 - Notificación de vencimiento: 19/08/2015 - Peticiones Pendientes por Respuesta: 16/02/2016
Versión 8	20152610055012	A pesar de que el Grupo informa que se contestó en término, esta se encuentra sin fecha ni radicado de respuesta en la Tabla de PQR.
Versión 8	20152610055072	A pesar de que el Grupo informa que se contestó en término, esta se encuentra sin fecha ni radicado de respuesta en la Tabla de PQR.
Versión 8	20152610057682	Alarma de vencimiento: 17/09/2015 - Zona de Riesgo PQR: 22/09/2015 - Notificación de vencimiento: 24/09/2015 - Peticiones Pendientes por Respuesta: 16/02/2016
Versión 8	20152610069472	Alarma de vencimiento: 13/11/2015 - Zona de Riesgo PQR: 18/11/2015
Versión 8	20152610063342	Alarma de vencimiento: 14/10/2015 - Zona de Riesgo PQR: 19/10/2015 - Notificación de vencimiento: 21/10/2015 - Peticiones Pendientes por Respuesta: 16/02/2016
Versión 8	20152610053732	Alarma de vencimiento: 01/9/2015 - Zona de Riesgo PQR: 04/09/2015 - Notificación de vencimiento: 09/09/2015 - Peticiones Pendientes por Respuesta: 16/02/2016
Versión 8	20152610063672	Zona de Riesgo PQR: 20/10/2015 - Notificación de vencimiento: 22/10/2015
Versión 9	20152810075292	Notificación de vencimiento: 07/01/2016
Versión 9	20152610078272	A pesar de que el Grupo informa que se contestó en término, esta se encuentra sin fecha ni radicado de respuesta en la Tabla de PQR.
Versión 9	20152610072912	Notificación de vencimiento: 03/12/2015

Con base en lo anterior, se tiene:

- Para tres (3) radicados, que en la base de datos del Grupo de Participación Ciudadana aparecen sin respuesta, el Grupo informó que las PQR fueron contestadas en el término de ley establecido, motivo por el cual no se enviaron las alarmas de vencimiento.
- En el Procedimiento Versión 9, que actualmente se encuentra vigente, se establece el envío de dos (2) alarmas, a saber: Alarma de notificación de vencimiento y Alarma peticiones pendientes por respuesta; sin embargo, para 2 radicados solo se evidenció el envío de la Alarma de Notificación de vencimiento, de manera que no se evidenció el cumplimiento en el envío de lo estipulado.

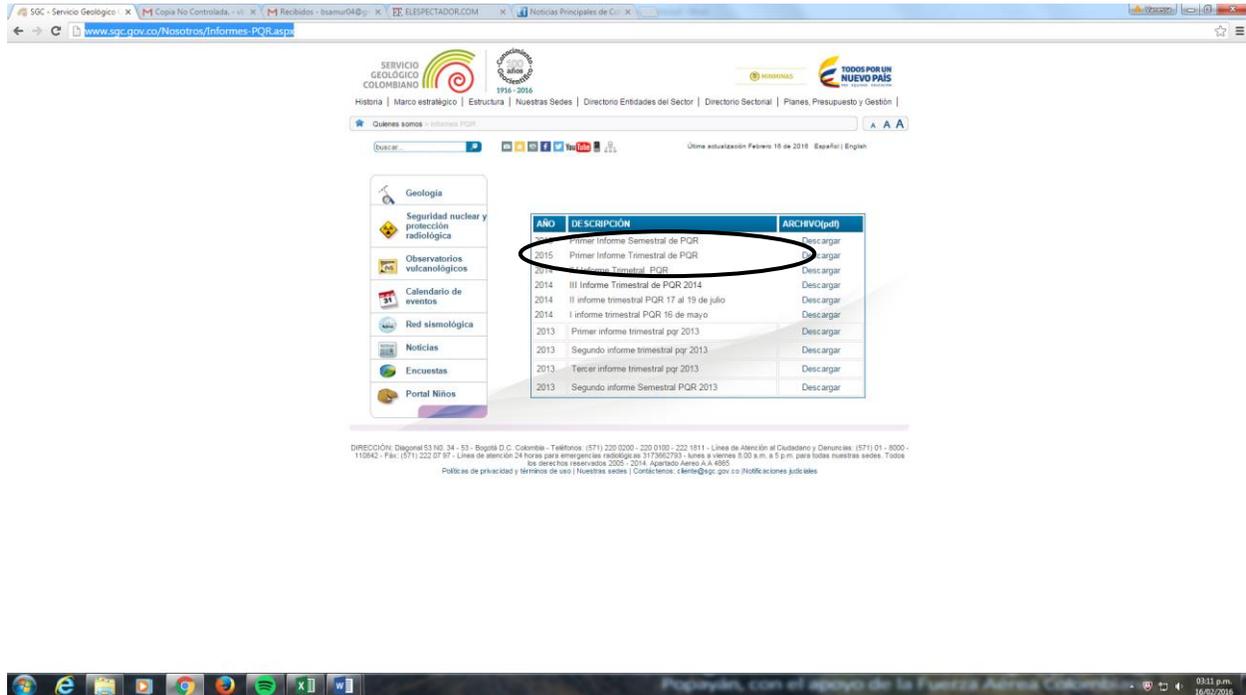
Por lo anterior, se **recomienda** dar estricto cumplimiento al Procedimiento en tal sentido, ya que es así como se materializa el seguimiento a la PQRs asignado al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones mediante la Resolución No. 132 de 2015, y se da cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2609 de 2012, “*Artículo 9º Procesos de la gestión documental, literal c) Gestión y trámite. Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asuntos.*” (Subrayado fuera del texto).

Informes PQRs.

La actividad No. 14 del Procedimiento versión 9 establece: *El profesional recopila toda la información de las diferentes áreas, revisa y verifica los tiempos, los temas más frecuentes y críticos en los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias, evalúa la información, crea la estructura y contenido del informe, genera gráficas y tablas de datos, consolidados, interpreta resultados, conclusiones y recomendaciones. Este informe se realiza trimestral, semestral y anualmente.* (Subrayado fuera del texto), informes que a la fecha, por ejemplo para el caso de la Oficina de Control Interno, no se han recibido.

Adicionalmente, y de acuerdo con lo establecido en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, actualizada en enero de 2016 y regulada mediante el Decreto 124 del año en curso, dentro de los LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS se determina: “Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos”.

No obstante lo anterior, como resultado de la consulta realizada el día 16 de Febrero de 2016 al link <http://www.sgc.gov.co/Nosotros/Informes-PQR.aspx> de la página Web institucional, aparecía publicado el informe del primer trimestre de 2015 y del primer semestre de 2015; no se evidenció publicación de los Informes correspondientes al segundo semestre.



www.sgc.gov.co/Nosotros/Informes-PQR.aspx

Geología
Seguridad nuclear y protección radiológica
Observatorios vulcanológicos
Calendario de eventos
Red sismológica
Noticias
Encuestas
Portal Niños

AÑO	DESCRIPCIÓN	ARCHIVO(pdf)
2015	Primer Informe Semestral de PQR	Descargar
2015	Primer Informe Trimestral de PQR	Descargar
2015	Segundo Informe Trimestral de PQR	Descargar
2014	III Informe Trimestral de PQR 2014	Descargar
2014	II Informe trimestral PQR 17 al 19 de julio	Descargar
2014	I Informe trimestral PQR 16 de mayo	Descargar
2013	Primer informe trimestral pqr 2013	Descargar
2013	Segundo informe trimestral pqr 2013	Descargar
2013	Tercer informe trimestral pqr 2013	Descargar
2013	Segundo informe Semestral PQR 2013	Descargar

DIRECCIÓN: Diagonal 53 no. 34 - 53 - Bogotá D.C. Colombia - Teléfonos: (571) 220 0200 - 220 0100 - 222 1811 - Línea de Atención al Ciudadano y Denuncias: (571) 01 - 8000 - 110042 - Fax: (571) 222 0737 - Línea de atención 24 horas para emergencias radiológicas: 3170627293 - Área a veces 9:00 a.m. a 5 p.m. para todas nuestras sedes. Todos los derechos reservados 2005 - 2014. Apartado Aéreo A.A. 4862
Políticas de privacidad y términos de uso | Nuestras sedes | Contacto: c.alm@sgc.gov.co | Notificaciones judiciales

Como resultado de una última consulta, el día 31 de marzo de 2016, aparece además el Tercer Informe Trimestral de PQR, pero continúa pendiente el correspondiente al segundo semestre de 2015.

Por lo anterior, se **recomienda** publicar los informes trimestrales conforme a lo establecido en la Estrategia mencionada; así mismo, y considerando esta periodicidad, revisar la pertinencia del envío de los mismos a los directivos que se establecieron en el procedimiento versión 8.

4. SEGUIMIENTO A LAS OBSERVACIONES DERIVADAS DEL INFORME OCI-I-033 DEL 26 DE AGOSTO DE 2015.

Con base en la consulta realizada al módulo de mejoramiento de ISOLUCION, y las mesas de trabajo adelantadas con el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, así como las evidencias remitidas en lo pertinente, a continuación se presentan los avances en las acciones propuestas frente a las observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno en el informe correspondiente al primer semestre de 2015:

No.	OBSERVACIÓN OCI	META O ACCIÓN PROPUESTA	COMENTARIO OCI
775	Dentro de las funciones que se le asignan al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones a través de la Resolución No. 132 de marzo de 2015, no se contempla la respuesta a las	➤ La tabla se actualiza todos los días no es responsabilidad del Grupo de participación anexar la respuesta en el sistema Orfeo, sin embargo se cuenta con una persona	Si bien las acciones propuestas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones no están encaminadas a subsanar la observación detectada, según el concepto emitido por la

No.	OBSERVACIÓN OCI	META O ACCIÓN PROPUESTA	COMENTARIO OCI
	<p>PQR, lo que no es concordante con lo establecido en el Procedimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias que se encuentra vigente (Código PR-COM-PQR-001, versión 8). Así mismo, en dicha Resolución se le incluye al Grupo una función relacionada con orientar a la ciudadanía sobre los procedimientos relacionados con acciones de tutela, de cumplimiento, populares y de grupo que se formulen en contra de la entidad, temas que son de orden netamente jurídico.</p>	<p>adicional, que se encargue de todo lo relacionado de PQR durante la ausencia del responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualmente se encuentran modificando el módulo de PQR en el Sistema Orfeo, incluyendo la tabla consolidada y las alarmas. ➤ En la mesa de trabajo realizada entre la Oficina de Control Interno y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, quedó registrado en el acta nº 1, referente al asunto: Informe OCI-I-003 de 2015. Seguimiento Informe PQRs Primer Semestre 2015 del 28 de agosto 2015; con el fin de unir esfuerzos y disminuir los PQR contestados fuera del término, se incluyó entre los compromisos de OCI "Remitir correo electrónico a las dependencias que no han dado respuesta oportuna, recordándoles la obligación de dar respuesta en los términos de Ley" 	<p>Oficina Asesora Jurídica del SGC, en comunicación interna No. 20151100059443 de fecha 30 de Septiembre de 2015, las funciones asignadas al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones en la Resolución 445 de 2015 son competencia del mismo, por lo que la acción se da por cumplida.</p>
776	<p>Respecto al Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos vigente, se evidenció:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ En su base legal se encuentra desactualización normativa. ➤ Describe actividades que se ejecutan de diferente forma en la práctica. ➤ No incluye todas las dependencias o instancias que en él interactúan. ➤ Algunas de las actividades descritas no se vienen adelantando 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualización de la base legal, Procedimiento Derechos de Petición, quejas, reclamos y denuncas (sic). ➤ Reunión para estandarización (sic) del procedimiento, con los grupos de Gestión Documental y Planeación, Dirección de Asuntos Nucleares, Dirección de Laboratorios, Secretaria General y Oficiana (sic) Asesora Jurídica. ➤ Se está realizando la actualización del módulo de PQR en el sistema Orfeo, donde las alarmas serán 	<p>Efectivamente el Procedimiento fue actualizado en su versión 9; no obstante lo anterior, en el cuerpo de la presente verificación se incluyen diversas observaciones respecto de su contenido.</p> <p>En razón a lo anterior, la presente observación se cerrará en el aplicativo Isolucion, para incluir la que contiene las conclusiones del procedimiento de PQR versión 9 que actualmente se encuentra vigente.</p>

No.	OBSERVACIÓN OCI	META O ACCIÓN PROPUESTA	COMENTARIO OCI
	<p>conforme a lo allí establecido, como el número de alarmas de vencimiento y la elaboración de informes trimestrales.</p>	<p>automáticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Se revisó la versión 8 del procedimiento y se incluyeron en la versión 9 del procedimiento, las actividades pactadas con jurídica y 472. 	
777	<p>En el Servicio Geológico Colombiano no hay claridad respecto de qué se debe clasificar como PQR, así como el tratamiento que se le debe dar a las mismas de acuerdo a lo establecido por las normas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se solicito (sic) concepto a la Oficina Juridica (sic), mediante comunicación interna nº 20152810053913 de 9 de septiembre 2015, referente (sic) al asunto: Solicitud información OCI-I-033 de 2015. ➤ Solicitar concepto a la Oficina Asesora Juridica (sic), referente a la claridad del tema. 	<p>Si bien es cierto que se actualizó el procedimiento, no es menos cierto que la Tabla de PQR correspondiente al 2do semestre 2015 contiene clasificaciones que no están contempladas en la norma. (T. Petición, PD. Petición).</p> <p>Así mismo y como se mencionó en el cuerpo de la presente verificación, no es claro el motivo por el cual en el citado procedimiento se menciona que el costo del Derecho de Petición debe ser asumido por el peticionario, cuando la norma es clara al establecer que este es gratuito.</p> <p>Así las cosas, la observación se encuentra incumplida.</p>
778	<p>La información contenida en la Tabla Consolidada de Mecanismos de Participación no contiene información completa y actualizada, lo cual le resta confiabilidad a la base de datos e impide establecer una adecuada trazabilidad de las PQRs y al cumplimiento de los términos de ley.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La tabla se actualiza todos los días no es responsabilidad del Grupo de participación anexar la respuesta en el sistema Orfeo, sin embargo se cuenta con una persona adicional, que se encargue de todo lo relacionado de PQR durante la ausencia del responsable. ➤ Actualmente se encuentran modificando el módulo de PQR en el Sistema Orfeo, incluyendo la tabla consolidada y las alarmas. ➤ En la mesa de trabajo realizada entre la Oficina de 	<p>En la presente verificación nuevamente se incluyeron observaciones que evidencian que la información contenida en la Tabla de PQR del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones no se actualiza en tiempo real y que contiene errores.</p> <p>Por lo anterior, la presente observación se encuentra incumplida.</p>

No.	OBSERVACIÓN OCI	META O ACCIÓN PROPUESTA	COMENTARIO OCI
		<p>Control Interno y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, quedo registrado en el acta nº 1, referente al asunto: Informe OCI-I-003 de 2015. Seguimiento Informe PQRs Primer Semestre 2015 del 28 de agosto 2015; con el fin de unir esfuerzos y disminuir los PQR contestados fuera del término, se incluyó entre los compromisos de OCI "Remitir correo electrónico a las dependencias que no han dado respuesta oportuna, recordándoles la obligación de dar respuesta en los términos de Ley".</p>	
779	<p>En relación con las tres variables consideradas por Transparencia por Colombia para el indicador de SISTEMAS DE PQR, en las cuales el Servicio Geológico Colombiano obtuvo una calificación de cero: Manejo específico para las peticiones de contratación; Metodología o protocolos de protección al denunciante - Posibilidad de anonimato, y Encuestas o seguimiento a la satisfacción general de los usuarios frente a la atención recibida, solamente se evidenció actividad por parte del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones frente a la última.</p>	<p>No se encuentra diligenciada en el aplicativo Isolucion; no obstante lo anterior, el grupo remitió las siguientes evidencias de cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación Interna No. 20152810054973 del 13 de Enero de 2016, asunto: "Envío de buzones de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias". ➤ Socialización del Procedimiento de PQR versión 9 en el Geoflash y en la Web Institucional. ➤ Propuesta de la encuesta que se debe publicar en la Intranet y la Web Institucional. 	<p>Teniendo en cuenta las acciones realizadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en relación con las variables de Sistemas de PQR de Transparencia por Colombia que fueron calificadas en cero, la observación se cerrará como cumplida; no obstante lo anterior, posterior a la siguiente calificación emitida por Transparencia por Colombia, la Oficina de Control Interno verificará dichas variables y la calificación asignada.</p>

5. CONCLUSIONES.

- Se cuenta con una versión del procedimiento que fue actualizada en noviembre de 2015; no obstante, respecto al contenido del mismo, se observó:

- El Procedimiento es contradictorio, toda vez que determinó que los Procedimientos de Licenciamiento y Control inherentes a la misión institucional no serán tenidos en cuenta como PQR, pero al mismo tiempo, se habla de un expediente generado en razón a licencias que se expiden.
 - Se hace referencia al “Grupo de PQR”, el cual, de acuerdo a la Resolución 445 de 2015 que conforma los Grupos de Trabajo al interior de la entidad, no se encuentra conformado en el Servicio Geológico Colombiano.
 - En el procedimiento se cita nuevamente la definición de Requerimiento Judicial, tema netamente jurídico, como responsabilidad en algunos casos del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
 - En el aparte “Términos para responder”, el procedimiento menciona: “El derecho de petición general o partículas (sic) deberá resolverse dentro de los QUINCE (15) días hábiles y el peticionario asumirá el costo” (Subrayado fuera del texto), lo cual resulta totalmente contrario a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, respecto a que el ejercicio del derecho de petición es gratuito.
 - Las actividades de elaboración de informes y de remisión de alarmas de vencimiento no se vienen adelantando conforme lo establecido.
 - La elaboración y la aprobación aparece a cargo de la Coordinación del Grupo, y no del Profesional especializado responsable de la operatividad del mismo.
- La base de datos que lleva el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones como mecanismo de seguimiento a las PQR que ingresan al Servicio Geológico Colombiano presenta debilidades, toda vez que la información contenida respecto de los radicados de respuesta y fechas de salida no se encuentran actualizados en tiempo real; esto, por cuanto la información que está reflejando el Sistema Orfeo, el cual se toma como base para su alimentación, en algunos casos no está siendo actualizado correctamente por parte de los usuarios, en ocasiones por desconocimiento, lo que podría prestarse para interpretaciones erróneas respecto de si las PQR han sido contestadas en el término de ley.
 - Respecto a lo establecido en el artículo 74 del Estatuto Anticorrupción, en lo relacionado específicamente con quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, se evidenció un total de 4058 solicitudes recibidas a la largo de la vigencia 2015, de las cuales 52 (1.28%) correspondieron a Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, y 8 a felicitaciones (0,19%), 33 radicadas en el primer semestre y 19 en el segundo, por lo que los asuntos recibidos bajo esta clasificación corresponden a un porcentaje mínimo respecto al total de peticiones recibidas.

En los 19 asuntos referentes a quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidos en el segundo semestre de 2015, se observó que doce (12) fueron contestados dentro de los 15 días que establece la norma, y los siete (7) restantes superaron el término de ley, incluso algunos con más de 70 días de incumplimiento.

Dentro del segundo semestre de 2015, el Servicio Geológico Colombiano recibió también siete (7) asuntos clasificados como Felicitación, frente a los cuales no se emitió pronunciamiento alguno por parte de la entidad, por lo que se recomienda considerar la implementación de una directriz específica respecto al tratamiento que se les debe dar a estos asuntos, en el sentido de exaltar y socializar al interior de la entidad los aspectos positivos que en opinión de la ciudadanía son reconocidos, así como emitir algún tipo de respuesta frente a la persona que la presenta.

- De acuerdo con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7º: Deberes de las autoridades en la atención al público de la Ley 1437 de 2011, se tiene: “5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”, documento que según la consulta realizada no aparece publicado para el Servicio Geológico Colombiano.
- Como resultado del seguimiento adelantado a las cinco (5) acciones propuestas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones frente a las observaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el Informe correspondiente al primer semestre de 2015, se determinó incumplimiento en dos (2) de ellas, situación que nuevamente será verificada en los informes posteriores.