

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A CARGO DE LAS AUTORIDADES, DE ACUERDO AL DECRETO 491 DE 2020

Fecha de Emisión del Informe: 10 de noviembre de 2020

Nombre Auditor: Ing. Andrés Mauricio Cruz Vargas

Informe No: OCI-34-2020

1. INTRODUCCIÓN.

El 28 de marzo de 2020, mediante el Decreto 491, el Gobierno Nacional “*adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”, e impartió directrices respecto a la prestación de los servicios a cargo de las autoridades, así:

“Artículo 3. Prestación de los servicios a cargo de las autoridades. *Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.*

Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.

En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial.

En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Parágrafo. *En ningún caso, los servidores públicos y contratistas del Estado que adelanten actividades que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado podrán suspender la prestación de los servicios de forma presencial. Las autoridades deberán suministrar las condiciones de salubridad necesarias para la prestación del servicio presencial.”*

Así mismo, y dado que el Departamento Administrativo de la Función Pública solicitó de manera expresa a las Oficinas de Control Interno realizar seguimiento a lo dispuesto en la norma citada, en este informe se recoge y registran los avances de las actividades emprendidas por el Servicio Geológico Colombiano para dar cumplimiento al artículo mencionado.



2. OBJETIVO Y ALCANCE.

Verificar el cumplimiento en la prestación de los servicios a clientes externos por parte de las dependencias del SGC que los prestan: Dirección de Geociencias Básicas, Dirección de Asuntos Nucleares, Dirección de Gestión de Información y Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones, mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones, conforme a lo incluido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 en su Artículo 03. “*Prestación de los servicios a cargo de las autoridades*”.

3. CRITERIOS Y FUENTES.

- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, por medio del cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- Resolución D-249 de 20 de junio de 2019, Funciones Grupos Trabajo, mediante la cual se conforman y se le asignan funciones a los Grupos de Trabajo del Servicio Geológico Colombiano

4. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

El día 12 de mayo de 2020, la Oficina de Control Interno envió comunicación mediante correo electrónico a la Dirección de Geociencias Básicas, Dirección de Asuntos Nucleares - DAN, Dirección de Gestión de Información – DGI y Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones, comunicándoles el inicio del presente seguimiento y formulando una serie de preguntas con el fin de obtener información respecto a las decisiones adoptadas en relación a la prestación de sus servicios frente a la situación presentada en el marco del actual estado de emergencia.

Como resultado de esto, a continuación se relaciona el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno:

4.1. DIRECCIÓN DE GEOCIENCIAS BÁSICAS – DGB.

- Se observó que los diferentes Grupos de Trabajo a cargo de la DGB han dado continuidad en la atención al cliente externo, utilizando los medios de comunicación que el SGC puso a disposición para el desarrollo de sus actividades, tales como: canales de chat, correo electrónico, google drive, video conferencias por Zoom, Google Meet y Microsoft Teams, publicación de información en las redes sociales Instagram y Facebook Live, además recepción de comunicaciones, las cuales son atendidas por VPN.
- En la página institucional, en la sección del “Museo Geológico”, se evidenció a la fecha de emisión del presente informe un aviso indicando que aún no se está prestando el servicio, dado que es presencial, tal y como se observa en la imagen siguiente:



Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/museo-geologico/Paginas/museo.aspx>

- Se evidenció según consulta realizada en la web institucional en la sección “Trámites y Servicios” del Patrimonio Geológico y Paleontológico, aparece publicada información relacionada con los trámites de Registro en el Inventario Nacional Geológico y Paleontológico, Autorización para la tenencia temporal de bienes de interés Geológico y Paleontológico y Autorización para realizar obras en zonas de protección Geológica y Paleontológica, entre otros, tal y como se observa en la imagen siguiente, los cuales no tuvieron impacto alguno respecto a la virtualidad:

Trámites en línea

Aquí podrá radicar y gestionar trámites en línea del Servicio Geológico Colombiano de acuerdo a los Lineamientos del Gobierno. Para ello deberá tener un usuario autorizado previamente por el SGC. Despliegue cada una de las opciones respecto al trámite que requiere realizar y allí encontrará información detallada de cada trámite y el paso a paso para llevarlo a cabo.

Despliegue el área y seleccione el trámite requerido

Asuntos Nucleares - Licenciamiento y control

Patrimonio Geológico y Paleontológico

Marco normativo vigente

Antes de iniciar cualquiera de los siguientes trámites, se recomienda consultar el Decreto 1353 del 31 de Julio de 2018 y la Resolución 732 del 23 de octubre de 2018, en los cuales encontrará información específica sobre los requisitos y el trámite de cada solicitud.

Para iniciar un trámite relacionado con Patrimonio Geológico y Paleontológico, siga el paso a paso detallado a continuación:

- 1** Regístrese y espere confirmación del SGC vía correo electrónico.
- 2** Si ya se registró, seleccione el trámite, inicie sesión y radique el formulario en línea.
- 3** Consulte el estado de su trámite en Mis Trámites.

<p>Registro en el Inventario Nacional Geológico y Paleontológico (INGEP)</p> <p>Toda persona natural o jurídica, que actualmente posea o llegue a poseer, posibles bienes de interés geológico y paleontológico, deberá realizar su registro en el INGEPE, el cual será administrado por el Servicio Geológico Colombiano.</p> <p>Consultar enlace en No + Filas</p>	<p>Autorización para la tenencia temporal de bienes de interés geológico y paleontológico</p> <p>Toda persona natural o jurídica, que desee ser tenedor de bienes de interés geológico y paleontológico, deberá previamente registrarlos en el INGEPE y solicitar la respectiva autorización de tenencia al Servicio Geológico Colombiano, la cual podrá ser otorgada hasta por diez (10)</p>	<p>Autorización para realizar obras en zonas de protección geológica y paleontológica</p> <p>Toda persona natural o jurídica, que requiera realizar obras en zonas consideradas como de protección geológica y paleontológica, deberán contar con la respectiva autorización proferida por el Servicio Geológico Colombiano, la cual podrá ser otorgada de acuerdo al</p> <p>Chat Institucional</p>
--	---	---

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx>

4.2. DIRECCIÓN DE ASUNTOS NUCLEARES - DAN

Con base en la información suministrada mediante correo electrónico el día 15 de mayo del año en curso por parte de la DAN, se tiene:

- El Grupo de Licenciamiento y Control – GLyC adelanta los siguientes trámites a clientes externos, respecto de lo cual:
 - ✓ “Se facilitó la radicación por correo electrónico a la cuenta licenciamientoycontrol@sgc.gov.co, condición informada a los usuarios de material radiactivo mediante correo masivo remitido el 25 de marzo de 2020, a las cuentas de correo autorizadas para notificación, de acuerdo con lo registrado en el sistema de información Xué.
 - ✓ Se ha mantenido habilitada la opción de radicación por el Módulo Institucional de Trámites y Servicios (TYS) <https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx>, así como el acompañamiento permanente y personalizado, a las instituciones solicitantes que lo han requerido.
 - ✓ A partir del 27 de marzo de 2020, se habilitó la atención telefónica a usuarios, a través de la línea 2200200 Ext. 2702, número de extensión conocido y consultado por los usuarios de material radiactivo rutinariamente.
 - ✓ En cumplimiento de las recomendaciones de aislamiento social, se inició la programación y ejecución de reuniones de atención a usuarios, de manera virtual o telefónica, según facilidades del solicitante.
 - ✓ En cumplimiento a lo establecido en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, del Ministerio de Justicia y del Derecho (...) el día 2 de abril de 2020, se publicó una nota en la página web institucional, <https://www2.sgc.gov.co/Noticias/Paginas/decreto-legislativo-491-2020.aspx>

Revisada esta información, se determinó por la OCI que:

- En relación al mecanismo de comunicación que facilitó la DAN para la radicación por correo electrónico licenciamientoycontrol@sgc.gov.co, se evidenció que el Grupo LyC remitió dicha comunicación, bajo el siguiente mensaje:

“Buena tarde Estimados Usuarios

En referencia al último decreto 457 de 22 de marzo de 2020 de la Presidencia de la República de Colombia, mediante el cual se imparten instrucciones para el cumplimiento del Aislamiento Preventivo Obligatorio a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. Informamos que durante este tiempo la recepción de llamadas no estará disponible y la radicación mediante la ventanilla 472 se encuentra fuera de servicio, motivo por el cual para atender sus inquietudes o solicitudes para que sean radicadas oportunamente, se encuentra habilitado el correo electrónico del Grupo de Licenciamiento y Control licenciamientoycontrol@sgc.gov.co.

Agradecemos su atención y comprensión

*Atentamente,
SGC Grupo de licenciamiento y control”*

- Acerca de la opción de radicación por el Módulo Institucional de Trámites y Servicios (TYS), se evidenció que se sigue manteniendo habilitada en la web institucional, como se observa en la imagen siguiente:

→ www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx

Trámites en línea

Aquí podrá radicar y gestionar trámites en línea del Servicio Geológico Colombiano de acuerdo a los **Lineamientos del Gobierno**. Para ello deberá tener un usuario autorizado previamente por el SGC. Despliegue cada una de las opciones respecto al trámite que requiere realizar y allí encontrará información detallada de cada trámite y el paso a paso para llevarlo a cabo.

Despliegue el área y seleccione el trámite requerido

Asuntos Nucleares - Licenciamiento y control ✓

El Decreto 2703 de 2013 definió la estructura del Servicio Geológico Colombiano, estableciendo dentro de ésta, la Dirección de Asuntos Nucleares, la cual tiene asignada las funciones de dirigir la prestación de los servicios, relacionados con el adecuado uso, manejo y gestión de material radiactivo, de las instalaciones que manipulan dichos materiales y realizar el licenciamiento y la inspección a las instalaciones radiactivas a nivel nacional a excepción de las instalaciones nucleares y radiactivas del Servicio Geológico Colombiano - SGC.

Mediante Resolución No. 90698 del 3 de julio de 2014, el Ministerio de Minas y Energía delegó por el término de cinco (5) años en el Servicio Geológico Colombiano las funciones de autorizar la expedición, modificación, renovación, suspensión o revocatoria de autorizaciones para las actividades relacionadas con la gestión segura de los materiales radiactivos y nucleares en el territorio nacional, así como la de autorizar la realización de inspecciones programadas y de control, a las instalaciones que utilizan materiales radiactivos y nucleares, con una periodicidad establecida en correspondencia con el riesgo inherente a los mismos.

Por lo anterior y teniendo en cuenta la reglamentación en materia nuclear expedida por el Ministerio de Minas y Energía <http://www.minminas.gov.co/reglamentacion-nuclear1>, el Grupo de Licenciamiento y Control adscrito a la Dirección de Asuntos Nucleares del Servicio Geológico Colombiano, pone a disposición dichos trámites.

Para iniciar un trámite relacionado con Asuntos Nucleares - Licenciamiento y control, siga el paso a paso detallado a continuación:

1

Regístrese y espere confirmación del SGC via correo electrónico.

2

Seleccione el trámite, inicie sesión y diligencie el formulario en línea.

3

Realice el pago del trámite.

4

Radique su trámite en línea consulte el estado en "Mis Trámites".

Chat Institución

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx>

- Sobre la habilitación de la línea de atención telefónica a usuarios, en el periodo comprendido entre el 27 de marzo y el 31 de mayo se recibieron un total de 123 llamadas provenientes de 32 números.

Atención telefónica, que se realizó por medio de desviación de llamadas telefónicas de la extensión 2702 a números fijos personales de funcionarios de la DAN.

- En relación al cumplimiento de las recomendaciones de aislamiento social, mediante el correo electrónico del día 3 de junio de 2020, la DAN informó que se realizaron diez y nueve (19) reuniones de atención a usuarios, de manera virtual con usuarios durante el periodo comprendido entre el 20 de marzo y el 31 de mayo de 2020. Por consiguiente, esta Oficina solicitó a la DAN las actas de las reuniones, frente a lo cual la DAN respondió el día 15 de julio de 2020, que a partir de la fecha se habilitó la grabación de las reuniones con los usuarios y que dicha grabación reemplazará la elaboración de las actas.
- Finalmente, en la sección de "Noticias" de la web institucional, la DAN del Servicio Geológico Colombiano, a través del Grupo del Licenciamiento y Control informó las medidas adoptadas para la prestación de sus trámites durante la emergencia sanitaria, tal como se aprecia en la siguiente imagen:

www2.sgc.gov.co/Noticias/Paginas/SGC-material-radioactivo.aspx

29 de mayo de 2020

La Dirección de Asuntos Nucleares del Servicio Geológico Colombiano, a través del Grupo del Licenciamiento y Control, ejecuta la función regulatoria delegada por el Ministerio de Minas y Energía para la vigilancia y control de las operaciones con materiales radiactivos y nucleares en Colombia.

Estos materiales son utilizados en diferentes aplicaciones médicas e industriales, entre otras: Radioterapia, medicina nuclear, irradiación de sangre o tejidos, medidores nucleares fijos y móviles, perfilaje de pozos y gammagrafía industrial.




Imagen de práctica de radiografía industrial. Imagen tomada Industrial Radiography ODAK NDT Technologies

En atención a la situación emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID-19, y con el objetivo de garantizar una respuesta adecuada y oportuna sobre las solicitudes de trámite que involucran la importación y disponibilidad de materiales radiactivos en el país, principalmente en prácticas médicas de diagnóstico y terapia, el Servicio Geológico Colombiano ha puesto en marcha las siguientes acciones:

- A partir del 23 de marzo de 2020, se dispuso la infraestructura tecnológica necesaria para la ejecución de actividades en modalidad de teletrabajo por parte de todos los funcionarios y contratistas adscritos al Grupo de Licenciamiento y Control. Garantizando así, de manera ininterrumpida la evaluación de solicitudes de trámite y atención a los usuarios.
- Mediante correo electrónico masivo remitido el 25 de marzo de 2020, fueron divulgadas con los usuarios de material radiactivo, las opciones de radicación y seguimiento a sus solicitudes por medio de los canales electrónicos: Módulo Institucional de Trámites y Servicios (<https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx>) y correo electrónico (licenciamientoycontrol@sgc.gov.co).

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/Noticias/Paginas/SGC-material-radioactivo.aspx>

- Conforme lo informado por la DAN, el Grupo de Investigaciones y Aplicaciones Radioactivas – GIAR, adelanta los siguientes trámites a clientes externos:
 - ✓ *Calibración en magnitud $H^*(10)$ (Dosis equivalente ambiental): corresponde a la magnitud con la cual se realiza la calibración de instrumentos usados para monitoreo ambiental (intensímetros, tanto portátiles como monitores de área fijos). La calibración se realiza usando como referencia diferentes tasas de dosis en el rango de 2uSv/h a 60mSv/h, siguiendo los lineamientos establecidos en el documento " IAEA Safety Reports Series No 16, sección 3.5.1".*
 - ✓ *Calibración en magnitud $H_p(10)$ (Dosis equivalente personal): corresponde a la magnitud con la cual se realiza la calibración de dosímetros personales. La calibración se realiza suministrando una dosis de referencia de hasta 1mSv, exponiendo el instrumento a una tasa de dosis en el rango de 2uSv/h a 60mSv/h durante el tiempo adecuado, siguiendo los lineamientos establecidos en el documento " IAEA Safety Reports Series No 16, sección 3.5.1".*
 - ✓ *Calibración en magnitud S_A (Tasa de emisión superficial por unidad de área): corresponde a la magnitud con la cual se realiza la calibración de los monitores de contaminación superficial. La calibración se realiza con fuentes de referencia emisoras beta, siguiendo los lineamientos establecidos en el documento " IAEA Safety Reports Series No 16, Sección 7".*

- ✓ *Identificación de Radionúclidos (Agua, alimentos, suelos, minerales): Se realiza identificación de radionúclidos que presenten emisión gamma en muestras diferentes de Agua, Alimentos, suelos, Minerales; esto se realiza por medio de un equipo de espectrometría gamma con un detector de Ge-HP. La espectrometría gamma es una técnica muy eficaz que permite determinar la energía y la intensidad de los fotones incidentes (procedentes del material radiactivo cerca del detector). La espectrometría gamma se basa en que la respuesta del detector es proporcional a la energía del rayo gamma detectado, lo que permite obtener su espectro de energías.*
- ✓ *Pruebas de Estanqueidad (Frotis, Fugas): A fin de prevenir los riesgos de contaminación externa o interna derivados de la pérdida de hermeticidad de las fuentes radiactivas encapsuladas se deben llevar a cabo, a intervalos periódicos, pruebas de hermeticidad a dichas fuentes, de forma que se detecte con premura cualquier fuente radiactiva encapsulada que haya dejado o que previsiblemente puede llegar a perder su hermeticidad. Se realiza lectura de pruebas de hermeticidad a fuentes radiactivas encapsuladas almacenadas o en uso, con el fin de verificar que el medio de contención de las fuentes radiactivas selladas conserva su integridad.*

Por consiguiente, y en verificación de los canales de comunicación empleados para dar a conocer el medio por el cual se prestarán los servicios y/o trámites, la DAN informó:

“(...) con base a las instrucciones impartidas en la Circular 007 del 16 de marzo de 2020, se dio a conocer a los usuarios las disposiciones establecidas en la Dirección de Asuntos Nucleares, mediante correos electrónicos, entre los días 17 y 18 de marzo de 2020 (...)

- a) *Laboratorio Secundario Calibración Dosimétrica: correo de atención al usuario: labsecundario@sgc.gov.co*
- b) *Laboratorio de Radiometría Ambiental – SGC, correo electrónico Ira@sgc.gov.co*
- c) *Planta gamma: Consola Planta Gamma sgc_plantagamma@sgc.gov.co*
- d) *Se dispuso de la línea telefónica 2200200 Ext 8072 (...)*

De lo anterior, revisada la información suministrada por la DAN, se determinó por la OCI, lo siguiente:

- La DAN realizó comunicación a los diferentes usuarios de la Oficina de Recepción de Muestras y Servicios, Laboratorio de Radiometría Ambiental y Consola Gamma por medio de correos electrónicos los días 17 y 18 de marzo, informando que no se recibirán nuevos servicios hasta nueva orden, así:

“Atendiendo a la alerta amarilla por contagio de Covid-19 y en consecución a las medidas adoptadas a nivel nacional, desde la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares y la circular 007 de 2020 del Servicio Geológico Colombiano nos permitimos informar que las instalaciones de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares no recibirán nuevos servicios hasta nueva orden, para prevenir el contagio al usuario y a los trabajadores del SGC.”

- Así mismo, dicha comunicación fue publicada en la página web institucional.
 - a) Calibración en magnitud H*(10):

www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Calibracion-en-magnitud-H10.aspx

Productos y Servicios

Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD)

Apreciados usuarios de laboratorios de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares

Teniendo en cuenta la situación Nacional de Emergencia Sanitaria del COVID-19 promulgada por la Presidencia de la República y de acuerdo a las decisiones tomadas por la Dirección General del Servicio Geológico Colombiano en las Circulares 010 y 011 de abril de 2020, nos permitimos informar a la comunidad usuaria de nuestros servicios lo siguiente:

- > Aplazar todo servicio que ya se encuentre agendado en las instalaciones de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > No se recibirán solicitudes y pagos adelantados de nuevos servicios correspondientes a la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > Estas medidas no corresponden a una cancelación de la prestación de los servicios ya agendados. Solo se re-agendará para la fecha más próxima después de la contingencia.

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/CalibracionenmagnitudHp10.aspx>

b) Calibración en magnitud H p (10):

www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Calibracion-en-magnitud-H10.aspx

Laboratorio de Radiometría Ambiental (LRA)

Apreciados usuarios de laboratorios de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares

Teniendo en cuenta la situación Nacional de Emergencia Sanitaria del COVID-19 promulgada por la Presidencia de la República y de acuerdo a las decisiones tomadas por la Dirección General del Servicio Geológico Colombiano en las Circulares 010 y 011 de abril de 2020, nos permitimos informar a la comunidad usuaria de nuestros servicios lo siguiente:

- > Aplazar todo servicio que ya se encuentre agendado en las instalaciones de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > No se recibirán solicitudes y pagos adelantados de nuevos servicios correspondientes a la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > Estas medidas no corresponden a una cancelación de la prestación de los servicios ya agendados. Solo se re-agendará para la fecha más próxima después de la contingencia.

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Calibracion-en-magnitud-H10.aspx>

c) Calibración en magnitud S A:

www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Calibracion-en-magnitud-SA.aspx

Productos y Servicios

Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD)

Apreciados usuarios de laboratorios de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares

Teniendo en cuenta la situación Nacional de Emergencia Sanitaria del COVID-19 promulgada por la Presidencia de la República y de acuerdo a las decisiones tomadas por la Dirección General del Servicio Geológico Colombiano en las Circulares 010 y 011 de abril de 2020, nos permitimos informar a la comunidad usuaria de nuestros servicios lo siguiente:

- > Aplazar todo servicio que ya se encuentre agendado en las instalaciones de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > No se recibirán solicitudes y pagos adelantados de nuevos servicios correspondientes a la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > Estas medidas no corresponden a una cancelación de la prestación de los servicios ya agendados. Solo se re-agendará para la fecha más próxima después de la contingencia.

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Calibracion-en-magnitud-SA.aspx>

d) Identificación de Radionúclidos:

www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Identificacion-de-Radionuclidos.aspx

Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD)

Apreciados usuarios de laboratorios de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares

Teniendo en cuenta la situación Nacional de Emergencia Sanitaria del COVID-19 promulgada por la Presidencia de la República y de acuerdo a las decisiones tomadas por la Dirección General del Servicio Geológico Colombiano en las Circulares 010 y 011 de abril de 2020, nos permitimos informar a la comunidad usuaria de nuestros servicios lo siguiente:

- > Aplazar todo servicio que ya se encuentre agendado en las instalaciones de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > No se recibirán solicitudes y pagos adelantados de nuevos servicios correspondientes a la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > Estas medidas no corresponden a una cancelación de la prestación de los servicios ya agendados. Solo se re-agendará para la fecha más próxima después de la contingencia.

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Identificacion-de-Radionuclidos.aspx>

e) Pruebas de Estanqueidad:

www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Identificacion-de-Radionuclidos.aspx

Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD)

Apreciados usuarios de laboratorios de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares

Teniendo en cuenta la situación Nacional de Emergencia Sanitaria del COVID-19 promulgada por la Presidencia de la República y de acuerdo a las decisiones tomadas por la Dirección General del Servicio Geológico Colombiano en las Circulares 010 y 011 de abril de 2020, nos permitimos informar a la comunidad usuaria de nuestros servicios lo siguiente:

- > Aplazar todo servicio que ya se encuentre agendado en las instalaciones de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > No se recibirán solicitudes y pagos adelantados de nuevos servicios correspondientes a la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > Estas medidas no corresponden a una cancelación de la prestación de los servicios ya agendados. Solo se re-agendará para la fecha más próxima después de la contingencia.

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/PruebasdeEstanqueidad.aspx>

f) Planta Gamma:

www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Calibracion-en-magnitud-H10.aspx

Planta Gamma

Apreciados usuarios de laboratorios de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares

Teniendo en cuenta la situación Nacional de Emergencia Sanitaria del COVID-19 promulgada por la Presidencia de la República y de acuerdo a las decisiones tomadas por la Dirección General del Servicio Geológico Colombiano en las Circulares 010 y 011 de abril de 2020, nos permitimos informar a la comunidad usuaria de nuestros servicios lo siguiente:

- > Aplazar todo servicio que ya se encuentre agendado en las instalaciones de la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > No se recibirán solicitudes y pagos adelantados de nuevos servicios correspondientes a la Dirección Técnica de Asuntos Nucleares hasta nueva orden.
- > Estas medidas no corresponden a una cancelación de la prestación de los servicios ya agendados. Solo se re-agendará para la fecha más próxima después de la contingencia.

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/ProgramasDeInvestigacion/AsuntosNucleares/Paginas/Calibracion-en-magnitud-H10.aspx>

- Finalmente, y de acuerdo a la información remitida por la DAN, desde la emergencia decretada por el Gobierno Nacional el Grupo GIAR, a través de la línea de atención telefónica habilitada a los usuarios, en el periodo comprendido entre el 27 de marzo y el 31 de mayo recibió un total de 46 llamadas provenientes de 30 números. Atención telefónica, que se realizó por medio de desviación de llamadas telefónicas de la extensión 8072, a números fijos personales de funcionarios de la DAN.
- En relación a, si se ha realizado alguna suspensión laboral por la prestación no presencial de algún servicio y/o trámite durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio, se informó por parte de la DAN que teniendo en cuenta la actual situación de emergencia, la única actividad suspendida del Grupo de Licenciamiento y Control – GLyC son las Inspecciones, que consiste en: *Realizar la inspección a instalaciones radioactivas a nivel nacional (con excepción de las instalaciones del SGC)*. Y en referencia al Grupo de Investigaciones y Aplicaciones Radioactivas – GIAR, de todos los servicios prestados de manera presencial en el laboratorio y los servicios y actividades que se prestan en los diferentes laboratorios de la DAN, no están contemplados como excepciones dentro del decreto 636 del 6 de mayo de 2020.
- El Grupo GIAR, manifestó en correo electrónico del día 14 de julio, que en las instalaciones del Laboratorio Secundario de Calibración Dosimétrica (LSCD) y en la Oficina de Recepción de Muestras y Servicios (ORMS) se encuentran un total de 72 equipos pertenecientes a 18 usuarios, distribuidos así:

USUARIO	CANTIDAD
CAL ONCOLÓGICOS CIA. LTDA.	2
CENTRO MÉDICO IMBANACO	4
COMCI	6
CONCESIONES CCFC S.A	2
FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	1
HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO	5
INGENIERÍA Y GEOLOGÍA LTDA	1
INSPEQ INGENIERIA	4
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA E.S.E	7
LÓPEZ Y HERMANOS LTDA.	1
MANSAROVAR ENERGY COLOMBIA LTD	5
MEDICINA NUCLEAR S.A	3
NUCLEOFARMA SAS	5
OILFIELD SERVICES AND SUPPLIES SAS	1
POLICIA NACIONAL	16
SELIG DE COLOMBIA S.A.	5
SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO	3
SERVICIOS ESPECIALIZADOS FCB Y CIA LTDA	1
TOTAL	72

Adicional a esto, el GIAR manifestó: “(...) *el material que no se alcanzó a procesar y que actualmente se encuentra en la sala de almacenamiento de la planta de irradiación: consiste en 24 cajas de material médico propiedad de la empresa Ecosintesis.*”, como se observa en la imagen siguiente:

- De acuerdo a la información remitida por la DAN, desde la emergencia decretada por el Gobierno Nacional el Grupo LyC ha recibido un total de 267 solicitudes desde el día 27 marzo al 31 de mayo del presente año, discriminadas así:

TIPO DE SOLICITUD	TOTAL
Licencia de Operación	1
Consulta	3
Cumplimiento de Plazos	3
Notificación de Expedición	3
Notificación Fuentes Categoría 5	3
Informe de Incidentes y Accidentes	4
Registro	4
Derecho de Petición	5
Notificación de Reexportación	6
Corrección de pronunciamiento	9
Licencia de Reexportación	9
Notificación de Importación	10
Informe de Distribución	11
Notificación de Transferencia	11
Prórroga de Licencia de Importación	12
Informe Anual de Gestión de Desechos	13
Licencia de Importación	15
Otras Notificaciones	17
Petición de Documentos y/o Información	20
Informe Anual de Práctica	25
Notificación de Autorización	26
Modificación de Autorización	27
Coerción	30
Total	267

Con el fin de realizar una verificación de su estado, esta Oficina procedió a realizar un muestreo aleatorio simple, obteniendo como resultado una muestra optima de 47 registros aleatorios, así:

CÓDIGO	TIPO DE SOLICITUD	FECHA RADICACION	ULTIMA ETAPA	FECHA ULTIMA	ESTADO
107028	Prórroga de Licencia de Importación	2020-03-18	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100038641	2020-03-30	Cerrado
107030	Notificación de Transferencia	2020-03-18	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100044071	2020-05-11	Cerrado
107031	Otras Notificaciones	2020-03-18	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100038071	2020-03-26	Cerrado
107049	Otras Notificaciones	2020-03-26	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100040801	2020-04-17	Cerrado
107055	Modificación de Autorización	2020-03-27	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 202081000411111	2020-04-22	Cerrado
107058	Notificación de Expedición	2020-03-27	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100039181	2020-04-01	Cerrado
107077	Licencia de Importación	2020-04-01	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100040041	2020-04-14	Cerrado
107078	Informe de Incidentes y Accidentes	2020-04-01	En evaluación técnica desde el 2 de abril de 2020	2020-04-02	Activo
107079	Notificación de Autorización	2020-04-01	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100043431	2020-05-05	Cerrado
107085	Informe Anual de Gestión de Desechos	2020-04-03	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100049081	2020-05-08	Cerrado
107089	Corrección de pronunciamiento	2020-04-07	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100043811 - Asociado al trámite 103832	2020-04-07	Anulado
107090	Licencia de Importación	2020-03-31	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100040281	2020-04-15	Cerrado
107098	Prórroga de Licencia de Importación	2020-04-08	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100040401	2020-04-16	Cerrado
107103	Otras Notificaciones	2020-04-13	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100057391	2020-04-14	Activo
107104	Prórroga de Licencia de Importación	2020-04-13	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100041291	2020-04-23	Cerrado
107108	Notificación de Importación	2020-04-14	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100040741	2020-04-17	Cerrado
107133	Notificación de Autorización	2020-04-20	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100041931	2020-04-27	Cerrado
107136	Informe de Distribución	2020-04-20	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100043741	2020-05-07	Cerrado
107139	Coerción	2020-04-21	Requerimiento al usuario mediante Oficio 20208100043791	2020-05-08	Activo
107140	Coerción	2020-04-21	Requerimiento al usuario mediante Oficio 20208100043981	2020-05-11	Activo

CÓDIGO	TIPO DE SOLICITUD	FECHA RADICACION	ULTIMA ETAPA	FECHA ULTIMA	ESTADO
107142	Petición de Documentos y/o Información	2020-04-21	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100043401	4/05/2020	Cerrado
107143	Otras Notificaciones	2020-04-21	Resolución del Trámite - Respuesta con Oficio 20208100041871	2020-04-27	Cerrado
107151	Petición de Documentos y/o Información	2020-04-22	Resolución del Trámite- Respuesta con Oficio 20208100041891	2020-04-28	Cerrado
107153	Modificación de Autorización	2020-04-23	Resolución del Trámite- Respuesta con Oficio 20208100056941	10/07/2020	Cerrado
107158	Notificación de Reexportación	2020-04-24	Resolución del Trámite - 2020810043541	2020-05-06	Cerrado
107160	Licencia de Importación	2020-04-27	Autorización (Archivo Cierre) - 20208100043031	2020-05-04	Cerrado
107171	Informe de Distribución	2020-04-28	Resolución del Trámite - 20208100046691	2020-05-29	Cerrado
107176	Registro	2020-04-29	Suspensión por Requerimientos - 20208100049001	2020-05-13	Activo
107179	Coerción	2020-04-30	Evaluación Técnica	2020-04-30	Activo
107187	Informe Anual de Práctica	2020-04-30	Evaluación Técnica	2020-05-04	Activo
107191	Coerción	2020-05-05	Revisión Filtro Técnico	2020-05-05	Activo
107201	Licencia de Operación	2020-05-11	Resolución del Trámite 20208100044851	2020-05-15	Cerrado
107219	Coerción	2020-05-14	Revisión Filtro Técnico	2020-05-14	Activo
107221	Informe Anual de Práctica	2020-05-13	Suspensión por Requerimientos	2020-05-14	Activo
107222	Coerción	2020-05-15	Resolución del trámite Revisión Coordinador - 107222	2020-05-15	Activo
107228	Notificación de Reexportación	2020-05-14	Resolución del Trámite - 20208100052551	2020-05-15	Cerrado
107237	Licencia de Importación	2020-05-15	Archivo en Espera 20208100048921	2020-05-26	Cerrado
107239	Notificación de Autorización	2020-05-15	Evaluación Técnica - 20208100048141	2020-05-18	Cerrado
107245	Cumplimiento de Plazos	2020-05-18	Suspensión por Requerimientos - 20208100047851	2020-05-19	Activo
107250	Informe Anual de Gestión de Desechos	2020-05-18	Evaluación Técnica	2020-05-19	Activo
107253	Informe Anual de Práctica	2020-05-19	Evaluación Técnica	2020-05-20	Activo
107255	Informe Anual de Práctica	2020-05-19	Evaluación Técnica	2020-05-20	Activo
107264	Derecho de Petición	2020-05-20	Resolución del Trámite - 20208100046551	2020-05-29	Cerrado
107272	Otras Notificaciones	2020-05-22	Resolución del Trámite - 20208100046621	2020-05-29	Cerrado
107277	Prórroga de Licencia de Importación	2020-05-22	Autorización - 20208100046481	2020-05-29	Cerrado
107289	Notificación de Transferencia	2020-05-27	Resolución del Trámite - 20208100047021	2020-06-01	Cerrado
107290	Notificación de Reexportación	2020-05-27	Evaluación Técnica	2020-05-28	Activo

De acuerdo con lo anterior, de los 47 trámites revisados se observaba que treinta (30) aparecían en estado “Cerrado”, los cuales equivalen al 64%; dieciséis (16) trámites se encontraban en estado “Activo”, correspondientes al 34%, y el restante trámite (2%), se encontraba en estado “Anulado”.

4.3. DIRECCIÓN GESTIÓN DE INFORMACIÓN.

Con el fin de realizar seguimiento a las medidas adoptadas en relación a la prestación del servicio a clientes externos según lo dispuesto por el Decreto 491 de 2020, la DGI en relación a los interrogantes planteados dio respuesta mediante correo electrónico el día 21 de mayo del año en curso, según la cual, los trámites y servicios que están a su cargo corresponden a: Portal Web del SGC; MIIG, y Banco de Información Petrolera: Litoteca Nacional, Cintoteca y EPIS.

De acuerdo con la verificación adelantada, se determinó:

- Portal Web del SGC: Se continuó con la prestación de servicios de Trámites y Servicios - TyS a través de la ventanilla única de atención, como se observa en la imagen siguiente:

www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx

Ventanilla única de atención

Portal Servicio Geológico Colombiano / **Ventanilla única de atención**

Recepción de factura electrónica

Todos los proveedores del Servicio Geológico Colombiano deberán enviar sus facturas electrónicas al correo 899999294@abaco.digital

El servicio Geológico Colombiano confirmará la aceptación o rechazo de la factura al correo electrónico especificado en el encabezado Reply-To de la comunicación originalmente enviada.

Pago de trámites

Aquí encontrará información acerca de los trámites que atiende el Servicio Geológico Colombiano que deben llevarse a cabo por parte de los usuarios para obtener un determinado producto o para garantizar debidamente la presentación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad.

Adicionalmente encontrará los servicios que la entidad ofrece para facilitar la obtención de información o de un producto.

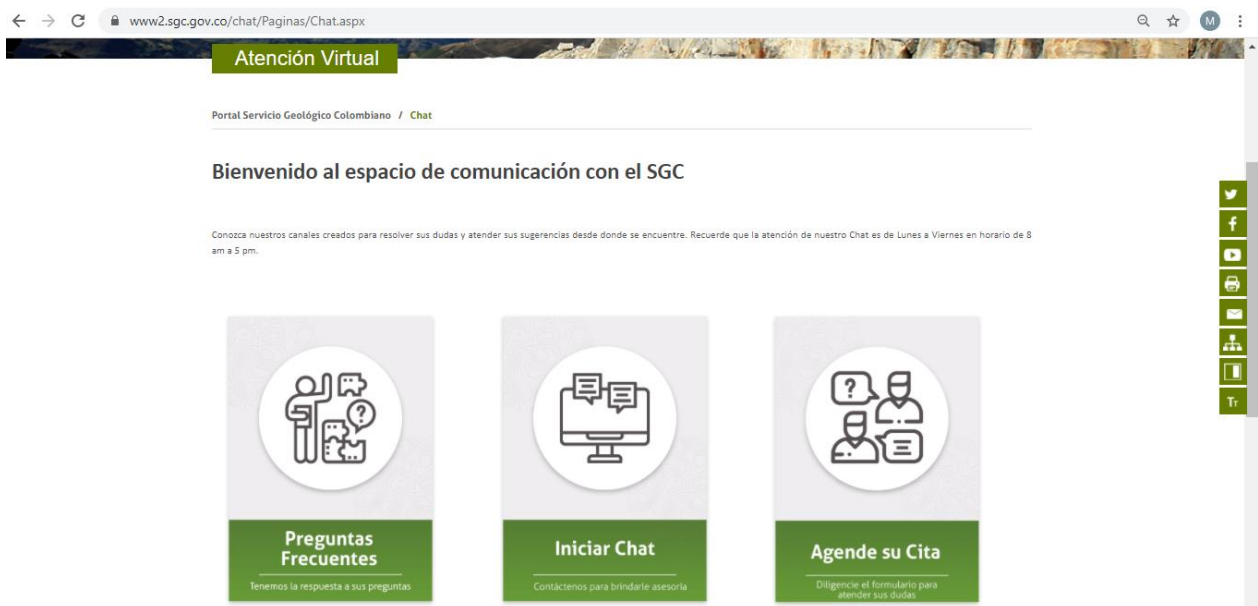
Use este botón únicamente para pago de trámites presenciales
Realice aquí su pago electrónico para los trámites que desee radicar físicamente en las instalaciones del SGC.
Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/Paginas/ventanilla-unica-de-atencion.aspx>

- Se evidenció que en la página principal <https://www.sgc.gov.co/> se encontraba publicada información concerniente a la atención al ciudadano durante la emergencia sanitaria, como se observa en la imagen siguiente (no obstante, a la fecha de emisión del presente informe, ya no aparece esta información):



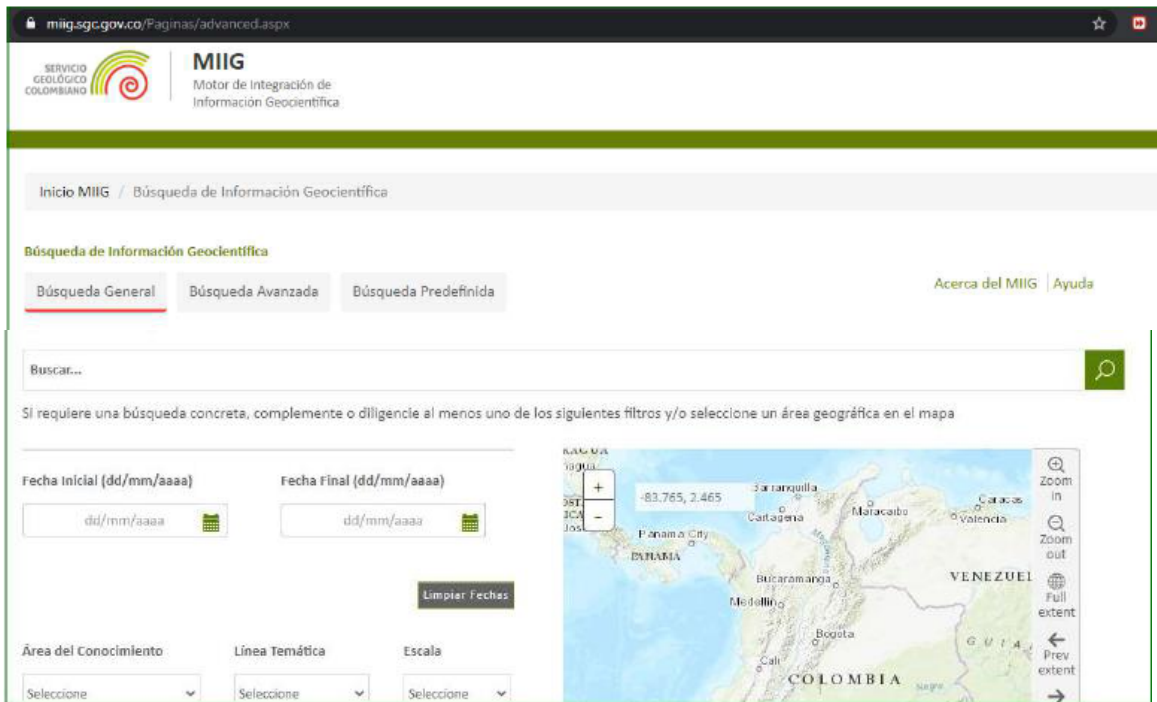
Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/Paginas/servicio-geologico-colombiano.aspx>

- En la dirección <https://www2.sgc.gov.co/chat/Paginas/Chat.aspx>, se informa que el SGC cuenta con canales creados para resolver las dudas y atender las sugerencias de los ciudadanos, recordando que la atención del Chat es de lunes a viernes en horario de 8 a.m. a 5:00 p.m., como se muestra en la imagen siguiente:



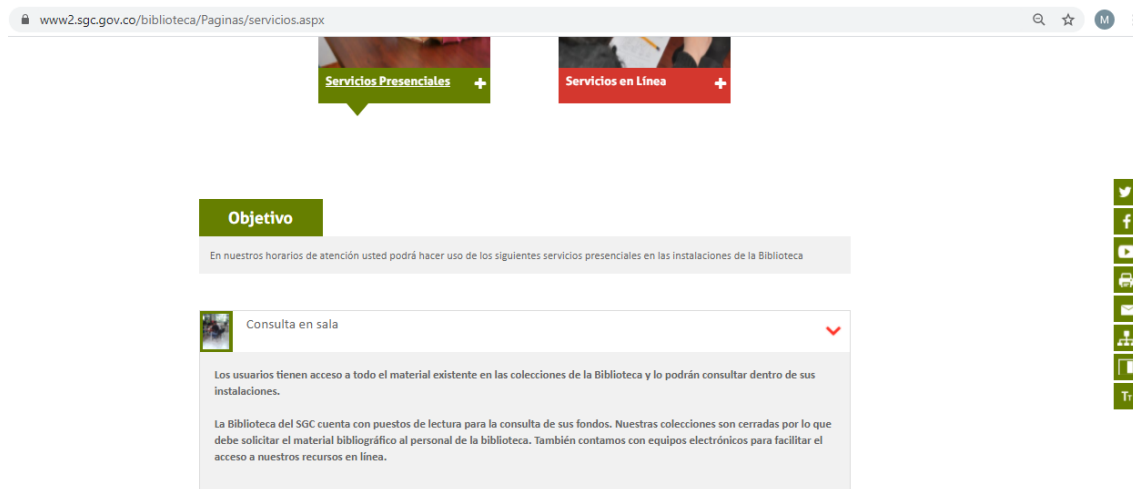
No obstante, al intentar acceder al mecanismo de chat institucional “*Iniciar Chat*”, se comprobó que el enlace no es funcional, por consiguiente y de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020, la OCI **recomienda** que siendo este un mecanismo de comunicación con los clientes externos, se adopten medidas para garantizar la atención y prestación de este servicio.

- Motor de Integración de Información Geocientífica - MIIG: Se continuó con la prestación de servicios de búsqueda, consulta y descarga del inventario de estudios geocientíficos de forma directa y automatizada a todo tipo de usuario desde la herramienta ubicada en la página institucional, sección “Búsqueda Geocientífica”, como se observa en la imagen siguiente:



Fuente: <https://miiq.sgc.gov.co/Paginas/advanced.aspx>

- Biblioteca: Se evidenció según consulta realizada en la web institucional el 28 de mayo de 2020, que no aparece publicada información relacionada con el fin de dar a conocer cómo se prestan los servicios pertinentes a la presencialidad, como se observa en la imagen siguiente:



Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/biblioteca/Paginas/servicios.aspx>

- Litoteca Nacional: De acuerdo con lo manifestado por la DGI, se continuó con la prestación del servicio por medio de la “Ventanilla Única de Atención”, y se tramitan las solicitudes por medio de los correos institucionales sgc_litoteca@sgc.gov.co - litotecabogota@sgc.gov.co - cliente@sgc.gov.co y a través de las consultas vía celular.

En revisión por parte de esta Oficina, se evidenció la publicación en la web del correo institucional sgc_litoteca@sgc.gov.co, como se observa en la imagen siguiente:

/BancoInformacionPetrolera/Paginas/banco-de-informacion-petrolera.aspx

Puntos de Atención
Entrega de la información técnica de E & P: instalaciones del SGC (Diagonal 53 Nro. 34-53. Bogotá. Colombia)

Entrega de productos y testigos de perforación de pozos: Litoteca Nacional - Parque Tecnológico de Guatapurá, Piedecuesta, Santander

- > Correo de contacto: sgc_litoteca@sgc.gov.co
- > Horario de atención en ventanilla SGC-Bogotá: 8:00 A.M. a 5:00 P.M. lunes a viernes.
- > Horario de atención en ventanilla SGC-Piedecuesta : 8:00 A.M. a 5:00 P.M. lunes a viernes
- > Servicio de consulta vía WEB: Siete (7) por Veinticuatro (24)
- > Correo de contacto para suministro de información: sgc_suministro.epis@sgc.gov.co
- > Correo de contacto para recepción de información: sgc_recepcion.epis@sgc.gov.co
- > Correo de contacto para seguimiento productos: sgc_seguimientocontractual.epis@sgc.gov.co
- > Sitio Web: www.sgc.gov.co

Fuente: <https://www2.sgc.gov.co/ProgramasDelInvestigacion/BancoInformacionPetrolera/Paginas/banco-de-informacion-petrolera.aspx>

No obstante, no fue posible constatar en la página institucional, publicación que describa el correo litotecabogota@sgc.gov.co y las líneas celulares para dichas consultas. Es de aclarar que, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 491 de 2020, se busca adoptar medidas de urgencia para garantizar la atención y prestación de los servicios, por lo que se **recomienda** publicar en la página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio.

- Banco de Información Petrolera: Si bien la DGI, informó que se han utilizado las herramientas tecnológicas colaborativas suministradas por el SGC para la realización de reuniones, la OCI considera importante realizar una publicación permanente en la página institucional, con el fin de informar a todos los operadores la forma de cómo pueden usar los servicios del BIP para entregar o solicitar información durante el término del estado de emergencia decretado por el gobierno.
- Se evidenció que los únicos servicios afectados durante este periodo, son aquellos que consisten en atención presencial, tales como:
 - Litoteca Nacional: Atención presencial al cliente.
 - Banco de Información Petrolera: Servicios de recepción masiva de medios o préstamos de medios físicos desde la Cintoteca, como *cartuchos, carpetas, discos externos, etc.*
 - Biblioteca: Atención presencial al cliente.

4.4. GRUPO DE TRABAJO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES.

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, mediante correo electrónico del día 19 de mayo del año en curso, “antes del aislamiento preventivo obligatorio se prestaba atención personalizada a los ciudadanos que acudían a las instalaciones de la Entidad y se suministraba el apoyo logístico y la atención durante los espacios de apropiación social del conocimiento que se realizaban en la sede de la Entidad y en otras instalaciones en Bogotá y en las regiones.”

En verificación de los canales de comunicación empleados para dar a conocer el medio por el cual se prestarán los servicios y/o trámites, el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones informó:

“Durante el periodo de aislamiento preventivo, el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones continúa atendiendo a los ciudadanos a través de los medios electrónicos (módulo PQRDS, página web, chat, correo electrónico) y se sigue brindando la atención telefónica de la línea 01-8000-110842 y de las extensiones 2089 y 2272.

Igualmente, la información institucional se actualiza permanentemente en la página web, se publican constantemente noticias y boletines externos (Geoflash) e internos (Geocápsula), se atienden las necesidades de los medios, publicación de piezas digitales informativas y de sensibilización mediante diversos canales de comunicación y en las redes sociales.”

Por consiguiente, revisada la información suministrada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones, se determinó por la OCI:

- Módulo de PQRDS: Durante el periodo de aislamiento preventivo del 19 de marzo al 18 de junio, se recibieron un total de 326 PQRSD, discriminadas así:

TIPO	CANTIDAD
Derechos de petición periodistas	1
Quejas	1
Recursos de reposición	1
Derechos de petición accionante parlamentario	3
Derechos de petición entes de control	3
Felicitaciones	3
Derechos de petición consulta	5
Reclamos	5
Derechos de petición especiales	12
Derechos de petición documentos / información	112
Derechos de petición general	180
Total	326

Del total de 326 PQRSD, 276 fueron registradas por correo electrónico y las 50 restantes por el medio dispuesto en la página institucional, en el vínculo <https://www2.sgc.gov.co/AtencionAICiudadano/Paginas/PQRDS.aspx>

- Boletines: Se realizó la publicación de 106 boletines durante el periodo de aislamiento en la página institucional, distribuidos así: Geoflash 8, Boletines semanales 91 y Boletines Mensuales 07.

us10.campaign-archive.com/?e=[UNIQID]&u=d512a1b81e3621f02b8da7d1b&id=10c5... ☆

Past Issues Tran

Los tiempos para atender las peticiones ciudadanas cambiaron

**Los tiempos
para atender**

**las peticiones ciudadanas
cambiaron**

Conoce los términos **aquí**

Bajo el actual Estado de Emergencia debemos dar aplicación al Decreto 491 del 28 de marzo de 2020

Fuente: Geoflash del 3 de abril de 2020

- Con el objetivo de conocer los trámites y servicios ofrecidos que no cuentan con medios tecnológicos para la prestación efectiva durante el periodo de aislamiento preventivo obligatorio, comunicó que el único servicio afectado, es aquel que consiste en atención presencial, correspondiente al apoyo logístico para los espacios de apropiación social de conocimiento geocientífico.

5. CONCLUSIONES.

- Respecto a la Dirección de Geociencias Básicas, se tiene:
 - El servicio de “*Visitas guiadas al Museo Geológico Nacional*” no ha podido ser adelantado considerando que se trata de un servicio presencial.
 - Los servicios ofrecidos por el Patrimonio Geológico y Paleontológico del SGC en la página institucional, tales como Registro en el Inventario Nacional Geológico y Paleontológico, Autorización para la tenencia temporal de bienes de interés Geológico y Paleontológico y Autorización para realizar obras en zonas de protección Geológica y Paleontológica, entre otros, no han tenido impacto respecto a la virtualidad por ser servicios en línea.

- En cuanto a la Dirección de Asuntos Nucleares:
 - El Grupo de Licenciamiento y Control - LyC informó mediante correo electrónico masivo a los usuarios, que atenderá las inquietudes y solicitudes por correo electrónico a la cuenta licenciamientoycontrol@sgc.gov.co, de igual forma se evidenció que en la sección de “Noticias” de la página institucional, informó las medidas adoptadas para la prestación de sus trámites durante la emergencia sanitaria. Desde el día 27 marzo al 31 de mayo del presente año el Grupo LyC recibió un total de 267 solicitudes.
 - El Grupo de Investigaciones y Aplicaciones Radioactivas – GIAR realizó comunicación por medio de correos electrónicos informando que no se recibirán nuevos servicios hasta nueva orden a los diferentes usuarios de la Oficina de Recepción de Muestras y Servicios, Laboratorio de Radiometría Ambiental y Planta Gamma, de igual forma dicha comunicación fue publicada en la página institucional.

Desde la emergencia decretada por el Gobierno Nacional el Grupo GIAR, a través de la línea de atención telefónica habilitada a los usuarios, en el periodo comprendido entre el 27 de marzo y el 31 de mayo recibió un total de 46 llamadas provenientes de 30 números; atención telefónica que se realizó por medio de desviación de llamadas telefónicas de la extensión 8072, a números fijos personales de funcionarios de la DAN.
- Respecto a la Dirección Gestión de Información:
 - Se continuó con la prestación de servicios de Trámites y Servicios - TyS a través de la ventanilla única de atención del portal web del SGC.
 - Si bien, se identificó que en la página principal del SGC se encuentra publicada información concerniente a la atención al ciudadano durante la emergencia sanitaria a través del mecanismo de Chat institucional, al intentar acceder al mismo se comprobó que el enlace no es funcional.
 - Se continuó con la prestación de servicios de búsqueda, consulta y descarga del inventario de estudios geocientíficos por parte del Motor de Integración de Información Geocientífica – MIIG.
 - En consulta realizada a la página institucional del SGC, se identificó que para el servicio de Biblioteca no aparece publicada información relacionada con el fin de dar a conocer cómo se prestan los servicios pertinentes a la presencialidad durante la emergencia sanitaria.
 - Se evidenció que los únicos servicios afectados durante este periodo, son aquellos que consisten en atención presencial, tales como Litoteca Nacional y Biblioteca, adicional el Banco de Información Petrolera la recepción masiva de medios o préstamos de medios físicos desde la Cintoteca, como *cartuchos, carpetas, discos externos, etc.*
- En lo que respecta al Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones, se evidenció que durante el periodo de aislamiento preventivo ha continuado tramitando las PQRSD recibidas en la entidad, así como publicando diferentes boletines distribuidos entre Geoflash, Boletines semanales y Boletines Mensuales.