

Todo lo que debes saber sobre nuestro nuevo Módulo de Radicación

1. ¿En qué consiste el nuevo sistema para radicar solicitudes del Grupo de Licenciamiento y Control?

El Módulo de Radicación que será desplegado en el portal web del Servicio Geológico Colombiano, tiene la finalidad de centralizar la radicación de trámites y solicitudes de licenciamiento y control de las instalaciones que utilizan materiales radiactivos y nucleares en todo el territorio nacional.

Los trámites y solicitudes que se realizarán en este nuevo módulo son los siguientes:

Tramites y otros procedimientos administrativos:

- Licencia de Diseño
- Licencia de Operación
- Registro
- Licencia de Clausura
- Licencia de Cese Temporal
- Licencia de Importación
- Licencia de Reexportación
- Modificación de Autorización
- Notificaciones
- Informes
- Cumplimiento de Plazos

2. ¿Por qué ahora las solicitudes de licenciamiento y control no podrán realizarse por correo electrónico?

El Servicio Geológico Colombiano, en marco de los procesos de mejora continua, se encuentra fortaleciendo la organización documental, razón por la cual todos los trámites y solicitudes deben centralizarse a través del módulo de radicación y no por correos electrónicos de los diferentes grupos de trabajo.

3. ¿Qué ventajas tiene el nuevo sistema de solicitudes?

Las ventajas del Módulo de Radicación son:

- Se centraliza la interacción con los usuarios externos, a través del Módulo de Radicación del portal web de la Entidad.
- Se simplifica el proceso de presentación de solicitudes mediante el uso de formularios web con listas desplegables, validación de la obligatoriedad y tipo de campos, textos de ayuda, entre otros.
- Se permite el guardado parcial de las solicitudes previo a la radicación. De manera tal que, el usuario puede iniciar el diligenciamiento del formulario de la solicitud en un momento y terminarlo en otro.
- Dependiendo del tipo de trámite seleccionado, son cargados automáticamente los campos de concepto y valor a pagar. De esta manera, se reduce la probabilidad de que se realicen pagos por conceptos o valores equivocados.

4. Con este nuevo mecanismo, ¿cambia el proceso de pago?

Actualmente, el proceso de pago de los trámites correspondientes al Grupo de Licenciamiento y Control (GLyC) se realiza a través del botón de consignación electrónica que el SGC ha dispuesto en el sitio web de la Entidad; sin embargo, por este canal es el usuario solicitante quien debe diligenciar los datos de identificación, concepto y código del servicio, valor a pagar, etc.

Este comportamiento ha traído consigo dificultades administrativas y reprocesos para los usuarios y el SGC, toda vez que, frecuentemente se presentan casos como los siguientes:

- No se diligencia el concepto correctamente.
- La cantidad a pagar difiere con el valor de tabla de tarifas de la vigencia.
- Se realizan pagos redondeando los valores de la tabla de tarifas.
- Se realiza el pago de varios servicios en una misma consignación.

Por esta razón, el Módulo de Radicación tiene un botón de pago seguro por PSE cuya información se diligencia automáticamente, de acuerdo con el tipo de solicitud y la tabla de tarifas de la vigencia. En las solicitudes que aplica, el botón de pago por PSE se muestra en la última sección del formulario de presentación de solicitud y es un requisito para la radicación.

Figura 2. Secciones del formulario de solicitud donde se observa que el último paso es el pago por medio de la pasarela de PSE.

5. ¿Es posible que con el nuevo sistema las solicitudes se demoren más?

No. De hecho, con el Módulo de Radicación parte del proceso de recepción y radicación de los trámites y solicitudes se simplifica; por lo tanto, la entrada en operación de este módulo mejorará la oportunidad de respuesta de las solicitudes.

6. ¿En qué casos se debe usar el formulario de solicitudes y en qué caso el de PQRS?

Todas las solicitudes y peticiones relacionadas con la operación de materiales radiactivos y nucleares a cargo del Grupo de Licenciamiento y Control (GLyC) se realizarán a través de la ventanilla única de atención del portal web del SGC. Dependiendo del alcance de la solicitud, se debe acceder al Módulo de Radicación o Módulo de PQRS cuando se trate de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

7. Si mi trámite aún no ha sido resuelto y ya entró en funcionamiento el nuevo aplicativo, ¿tengo que volver a hacerlo?

No, todas las solicitudes que se encuentran actualmente en curso y fueron presentadas de manera física o por correo electrónico continuarán su proceso.

8. Con el nuevo sistema, ¿a quién puedo preguntarle cómo va mi trámite?

El nuevo Módulo de Radicación permitirá a los usuarios consultar el histórico y estado actual de las solicitudes, a través de la opción “Mi bandeja”. De igual manera, el usuario solicitante tiene la opción de radicar una petición, por medio del Módulo PQRS, solicitando información del estado actual de su proceso y la fecha de respuesta.

9. Entonces, ¿ya no habrá respuestas del correo de licenciamiento y control?

No, a partir de la entrada en funcionamiento del Módulo de Radicación todas las comunicaciones de salida relacionadas con este tipo de requerimientos se realizarán a través de la cuenta de relacionciudadana@sgc.gov.co.