	Informe Final	
		Versión 1
		Código F-OCI-EVA-006
		Página 1 de 22

INFORME FINAL
SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SGC A LAS QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS – I SEMESTRE 2018

Fecha de Emisión del Informe: 22 de octubre de 2018

Nombre Auditor: Juan José Tafur Castro

No. Informe: OCI-37-2018

1. INTRODUCCIÓN.

El derecho de petición es un mecanismo que establece una comunicación efectiva entre la Entidad y los Ciudadanos. Este derecho está sustentado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual establece que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”.

La Ley 1755 de 2015 regula el derecho de petición y complementa la normatividad aplicable al mismo, como es:

- 1) La determinación del objeto de la petición y los plazos para contestar dichos requerimientos.
- 2) La presentación y contenido de las peticiones.
- 3) El rol del Ministerio Público frente al derecho de petición.
- 4) La información que tiene reserva.
- 5) El trámite del derecho de petición ante entidades privadas.
- 6) Se hace obligatoria la respuesta a la solicitud del peticionario por parte de la entidad requerida.
- 7) Se establece que el ejercicio de este derecho es gratuito.
- 8) Se otorga atención prioritaria a ciertas peticiones.

Considerando que las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas en el Servicio Geológico Colombiano se entienden como un derecho de petición, así como lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 según el cual “(...) *La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular (...)*”, se realizó el presente informe de seguimiento, en lo que corresponde al periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2018.

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

Establecer el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 por parte del Servicio Geológico Colombiano, respecto a la atención que se dio a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía, durante el primer semestre de 2018, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

3. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO.

- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Ley 962 del 2005, Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- 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 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- Decreto 2623 del 2009, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

4. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

La revisión y verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno al cumplimiento de las normas en materia de atención y gestión de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, tomó como base la información suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones - GPCC, y la información publicada en el portal oficial del Servicio Geológico Colombiano – SGC. A partir de la anterior información se programaron reuniones con las personas del Grupo mencionado con la consecuente revisión y análisis de la gestión de los asuntos recibidos.

Vale la pena mencionar que, para la emisión del presente informe, una versión preliminar fue enviada el día 26 de septiembre de 2018 al Coordinador (E) del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones para conocer sus comentarios o apreciaciones al respecto. La respuesta fue recibida el día 18 de octubre de 2018, a través de correo electrónico, en la cual le manifestó a la Oficina de Control Interno lo siguiente: *“Agradecemos el envío del informe preliminar de seguimiento a la atención dada por el SGC a la quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en el primer semestre de 2018. Hemos revisado el documento y, aparte de la corrección sugerida verbalmente, no tenemos sugerencias o comentarios que aportar al diagnóstico realizado por la oficina de Control Interno. Procederemos a plantear las acciones pertinentes en el plan de mejoramiento respectivo”*.

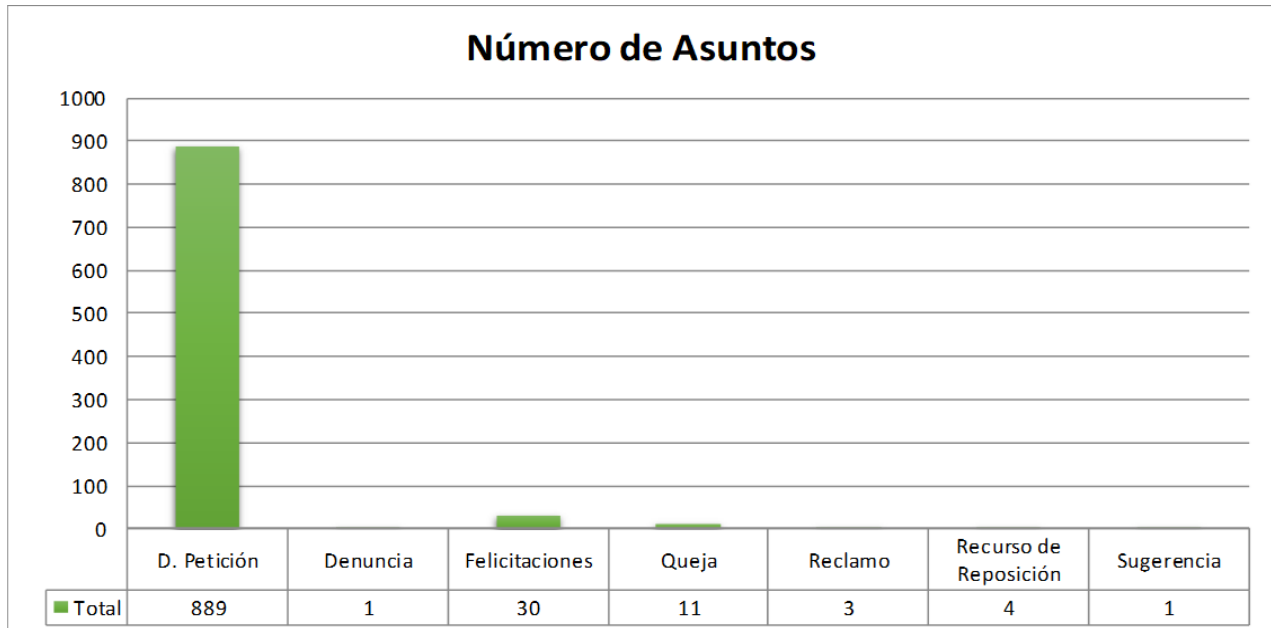
La corrección verbal a la que se hace mención corresponde a que por error en el Informe Preliminar se escribió que el Informe publicado por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones en la página Web del SGC fue semestral, cuando lo correcto es trimestral; por ser procedente, la misma fue tenida en cuenta en el contenido del presente Informe, haciendo la corrección respectiva.

4.1. INFORMACIÓN DEL GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES.

La Oficina de Control Interno solicitó al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones la información de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y gestionadas por la Entidad durante el primer semestre de 2018, la cual fue entregada en un archivo de Excel, en la cual se compila la totalidad de los asuntos recibidos en el SGC, no solamente los relacionados con los ítems que corresponden al presente informe.

Para el registro de los diferentes asuntos recibidos, junto con sus respuestas, el Servicio Geológico Colombiano cuenta con el Sistema de Información Orfeo, a partir de cuya información el Grupo de PCC elabora su archivo manualmente en Excel. Sin embargo, esto puede acarrear un riesgo de información inconsistente debido a errores de transcripción, por lo que se **recomienda** fortalecer las funcionalidades del sistema Orfeo con el objeto de disminuir y/o eliminar este tipo de tareas adicionales y manuales.

Se observó así que durante el primer semestre de 2018 se recibió un total de 939 asuntos entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, clasificados de la siguiente manera:



Número total de PQRSD: 939

El 94.68% de los asuntos recibidos corresponden a Derechos de Petición con 889 registros de un total de 939 asuntos registrados.

Las estadísticas de PQRSD atendidas por dependencias o áreas son:

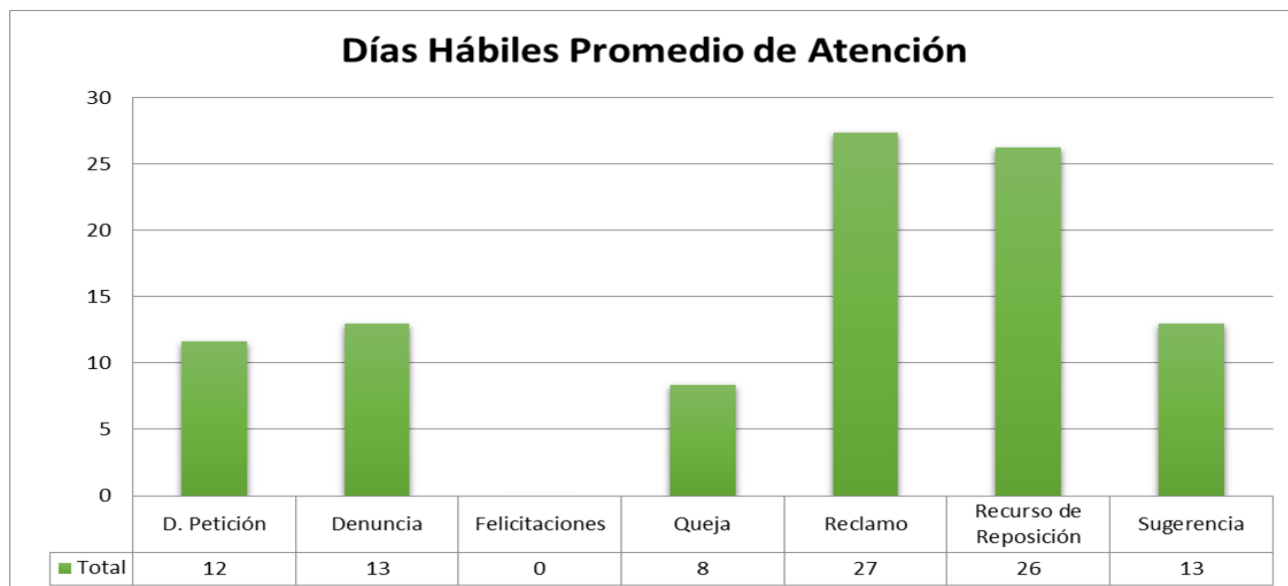
Dependencia o Área	Número de PQRSD	% Participación
Dirección Gestión de Información	185	19,70
Dirección de Geoamenazas	123	13,10
Licenciamiento y Control	123	13,10
Museo	62	6,60

Dependencia o Área	Número de PQRSD	% Participación
OVS – Pasto	54	5,75
Dirección de Laboratorios	40	4,26
Participación Ciudadana	34	3,62
Traslado	34	3,62
Oficina Jurídica	29	3,09
Recursos Humanos	29	3,09
Contabilidad	27	2,88
Nómina	24	2,56
OVS - Manizales	23	2,45
Dirección de Geociencias Básicas	22	2,34
Contratos y Convenios	18	1,92
OVS - Popayán	18	1,92
Banco de Información Petrolera	16	1,70
GTR – Cali	14	1,49
Dirección de Recursos Minerales	13	1,38
Investigación y Aplicaciones Radiactivas	9	0,96
Oficina de Control Interno	7	0,75
Dirección General	6	0,64
Servicios Administrativos	6	0,64
Planeación	5	0,53
Recursos Financieros	5	0,53
Dirección de Asuntos Nucleares	4	0,43
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas	3	0,32
Control Interno Disciplinario	2	0,21
Secretaría General	2	0,21
GTR - Bucaramanga	1	0,11
GTR - Medellín	1	0,11
Total	939	100

Se observó que el 81,36% (764) de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRDS fueron atendidos por las dependencias de la Dirección Gestión de Información, Dirección de Geoamenazas, Licenciamiento y Control, Museo, OVS – Pasto, Dirección de Laboratorios, Participación Ciudadana, Oficina Jurídica, Recursos Humanos, Contabilidad y Nómina. Además de los asuntos atendidos por las dependencias, se identificaron 34 asuntos trasladados a otras entidades en razón a que no son de la competencia del SGC.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno, con el fin de evaluar el tiempo de atención de los asuntos recibidos en el SGC, realizó el cálculo de los días hábiles que tomó la respuesta. Para ello, obtuvo los días transcurridos entre la fecha de recepción y la fecha de respuesta; a este valor se le restó el número de días correspondientes a sábados, domingos y feriados, y a este último valor se le disminuyó un (1) día en razón al Artículo 14, Ley 1755 de 2015, el cual establece que la atención de los asuntos se da a partir del día siguiente de su recepción.

Con base en lo anterior, los días hábiles promedio de atención por tipo de PQRSD correspondieron a los siguientes:



Número total de PQRSD: 939

Se observó en promedio de días hábiles, que las Peticiones se atienden en 12 días, las Quejas en 8 días, los Reclamos en 27 días, las Sugerencias en 13 días y las Denuncias en 13 días, por lo que el asunto con mayor promedio de días hábiles de atención corresponde a los Reclamos.

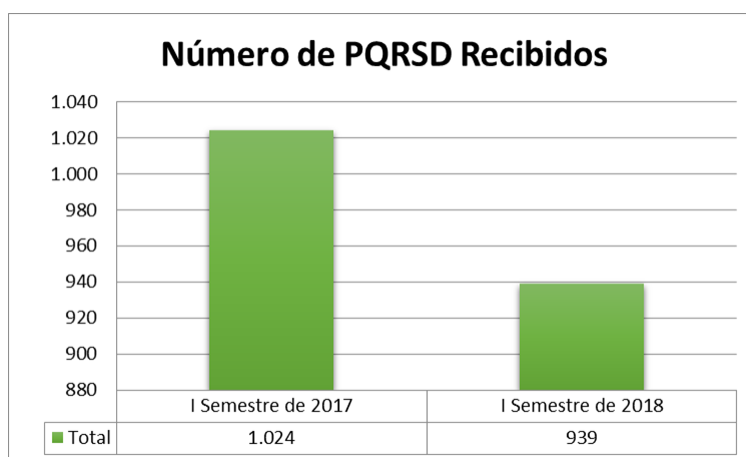
Los días hábiles promedio de atención por Dependencia o Área son:

Dependencias o Áreas	Promedio Días Hábiles de Atención
Nómina	27
Recursos Humanos	23
Dirección de Geoamenazas	23
Contratos y Convenios	22
Licenciamiento y Control	19
Secretaría General	16
Dirección General	14
Dirección de Laboratorios	14
Servicios Administrativos	12
Oficina Jurídica	11
Dirección de Geociencias Básicas	10
Banco de Información Petrolera	9
Dirección de Recursos Minerales	7
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas	7
Planeación	7
Investigación y Aplicaciones Radiactivas	7

Dependencias o Áreas	Promedio Días Hábles de Atención
Oficina de Control Interno	6
Contabilidad	6
Dirección Gestión de Información	5
Museo	5
Dirección de Asuntos Nucleares	5
Recursos Financieros	5
Participación Ciudadana	4
GTR - Medellín	4
OVS - Popayán	4
GTR - Cali	4
OVS - Pasto	3
GTR - Bucaramanga	3
OVS - Manizales	3
Control Interno Disciplinario	1

Se observa que el mayor número promedio de días hábiles en atención de los PQRSD se tiene para Nómina, seguido por Recursos Humanos, Dirección de Geoamenazas, Contratos y Convenios, Licenciamiento y Control, y Secretaría General, aunque para este caso no se tienen en cuenta los tipos de asunto respecto a los plazos establecidos para cada uno.

Comparando las peticiones recibidas en el periodo correspondiente al primer semestre del 2017 y las recibidas en el primer semestre de 2018, se tiene:



Tal como se observa en la gráfica, entre el primer semestre del 2017 y el primer semestre de 2018 se presenta una disminución de 85 asuntos, correspondiente a un 8.3% de menos.

En cuanto a los asuntos objeto del presente informe, al revisar y analizar la información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones - GPCC se identificó lo siguiente respecto a quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y peticiones en general:

Quejas:

Según el archivo en Excel remitido por el GPCC, durante el primer semestre de 2018 se recibió un total de once (11) quejas, las cuales contienen el siguiente detalle:

#	Información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones							Días Hábiles atendido calculado OCI	Información Obtenida de Orfeo	
	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto		Asunto	Tipo documento
1	20182810000172	Queja	Recursos Humanos	2018-02-26	2018-03-12	20182300013221	Buenas tardes, me gustaría saber cuáles son los pasos a seguir para hacer la solicitud de incluir una profesión en unos de los cargos dentro del manual de funciones, porque veo que no está presente y cumple con el perfil para las funciones del cargo. muchas gracias.	10	Buenas tardes, me gustaría saber cuáles son los pasos a seguir para hacer la solicitud de incluir una profesión en unos de los cargos dentro del manual de funciones, porque veo que no está presente y cumple con el perfil para las funciones del cargo. muchas gracias.	Queja
2	20182810000322	Queja	Investigación y Aplicaciones Radiactivas	2018-04-03	2018-04-12	se contestó por correo	El laboratorio de calibración es muy demorado en sus servicios, por favor, disminuyan los tiempos de respuesta. Gracias.	7	El laboratorio de calibración es muy demorado en sus servicios, por favor, disminuyan los tiempos de respuesta. Gracias.	Queja
3	20182810000362	Queja	Traslado	2018-04-12	2018-04-16	se contestó por correo	POR MEDIO DE LA PRESENTE QUISIERA INTERPONER UNA QUEJA POR LA EXPLOTACIÓN DE CARBÓN EN EL MUNICIPIO DE VILLAPINZON CUNDINAMARCA, Y SEGUN ENTIENDO ESTE MUNICIPIO NO TIENE AUTORIZACION PARA EJERCER DICHA ACTIVIDAD DENTRO DEL TERRITORIO.	2	Por medio de la presente quisiera interponer una queja por la explotación de carbón en el municipio de Villapinzón Cundinamarca, y según entiendo este municipio no tiene autorización para ejercer dicha actividad dentro del territorio.	Queja
4	20182610023942	Queja	Museo	2018-04-13	2018-04-26	20183820024061	QUEJAS	9	QUEJAS	Queja
5	20182810000392	Queja	D. Gestión de Información	2018-04-16	2018-04-26	20181010024071	Portal niños. Consulta de información sobre volcanes.	8	Portal niños. Consulta de información sobre volcanes.	Queja
6	20182610027352	Queja	Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas	2018-04-27	2018-05-21	20183010029321	REMISION POR COMPETENCIA	14	REMISION POR COMPETENCIA	Queja
7	20182610029612	Queja	Servicios Administrativos	2018-05-08	2018-05-24	20182600023523	ASUNTO - QUEJA	11	ASUNTO - QUEJA	Queja
8	20182610029832	Queja	Museo	2018-05-09	2018-05-29	se contestó por correo	QUEJAS	13	QUEJAS	Consecutivo
9	20182610032552	Queja	Traslado	2018-05-21	2018-05-21	20182810029631	QUEJA - URGENTE	0	QUEJA - URGENTE	Derecho de Petición General y/o Particular
10	20182610035612	Queja	Licenciamiento y Control	2018-05-31	2018-06-08	20181030034451	DEMORAS LICENCIAMIENTO O REEXPORTACION	5	DEMORAS LICENCIAMIENTO REEXPORTACION	Queja

#	Información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones							Días Hábiles atención calculado OCI	Información Obtenida de Orfeo	
	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto		Asunto	Tipo documento
11	20182810000702	Queja	D. Geoamenazas	2018-06-12	2018-06-29	20181010039721	LA PLATAFORMA SIMMA NO ESTÁ FUNCIONANDO LO QUE PERJUDICA MI TRABAJO, PUES LOS DATOS ALLÍ CONSIGNADOS SON FUNDAMENTALES	13	La plataforma SIMMA no está funcionando lo que perjudica mi trabajo, pues los datos allí consignados son fundamentales	Queja

Según lo descrito en el portal web del SGC, en el enlace: www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/DefinicionesYTerminosPQR.aspx, una queja se entiende como: “La manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones”.

Teniendo presente lo anterior y los asuntos recibidos en el SGC, se observa:

- Los asuntos de los numerales 8 y 9, están clasificados por el Grupo de PCC como quejas; sin embargo, en el sistema Orfeo figuran como “Consecutivo” y “Derecho de Petición General y/o Particular” respectivamente.
- Se identificó que algunos asuntos fueron recibidos a través de la página web del SGC, los cuales fueron clasificados directamente por el ciudadano. En ocasiones dicha clasificación no corresponde con el tipo de asunto al cual hacen referencia, como es el caso de los asuntos número 1 y 5. Si bien cada uno de los asuntos cuenta con su definición en el aparte PQRD de la página web de la entidad, las mismas aparecen en un espacio diferente al de “Registre su PQRD”, por lo que se **recomienda** revisar la posibilidad de incluir en la opción “Registre su PQRD” información de “ayuda” con el fin de facilitar el registro de los PQRD por parte del ciudadano.
- Para el numeral 11 (radicado 20182810000702), se revisó la información de la trazabilidad del flujo histórico del asunto en el aplicativo Orfeo, observando que inicialmente el asunto fue asignado a la Dirección de Geoamenazas y posteriormente reasignado a la Dirección Gestión de Información, quien en últimas fue el responsable de su atención.

En el archivo de Excel del GPCC, el asunto en mención, numérica y estadísticamente cuenta para la Dirección de Geoamenazas y no para la Dirección Gestión de Información. Considerando que el archivo de Excel se utiliza para el seguimiento y control de los diferentes asuntos, el no tener en cuenta las reasignaciones afecta la veracidad y exactitud de la información.

- En el archivo de Excel del GPCC y en la información registrada en el aplicativo Orfeo, las quejas de los numerales 2, 4, 6, 7, 8, y 9, no presentan una descripción clara y precisa del asunto interpuesto por el ciudadano. La descripción detallada del asunto indica lo siguiente:

#	Radicado Entrada	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Descripción del Documento
2	20182810000322	Investigación y Aplicaciones Radiactivas	2018-04-03	2018-04-12	El laboratorio de calibración es muy demorado en sus servicios, por favor, disminuyan los tiempos de respuesta. Gracias.

#	Radicado Entrada	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Descripción del Documento
4	20182610023942	Museo	2018-04-13	2018-04-26	Comentario realizado por el ciudadano al asistir a la exposición temporal "Nuestro perezoso Gigante. Un Viajero Americano", en la que comenta: "Me parece interesante, pero me parecería mejor si la escala estuviera bien medida, teniendo en cuenta el guardabarros. Es un error de diseño que aumenta en casi 10 cm, y son detalles que hacen que se vea menos serio. Sugiero así mismo revisar la dejadez de las demás exhibiciones".
6	20182610027352	Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas	2018-04-27	2018-05-21	Se solicita la revisión y análisis de unas rocas halladas por el ciudadano, de tipo meteorito-nucleares que pueden producir una emergencia.
7	20182610029612	Servicios Administrativos	2018-05-08	2018-05-24	Asunto presentado por escrito de forma informal en uno de los buzones de la sede CAN. El ciudadano se queja respecto al servicio prestado por los vigilantes en la sede del CAN.
8	20182610029832	Museo	2018-05-09	2018-05-29	Asunto presentado por escrito, anónimo, en el buzón del Museo. El escrito describe: "INDIGNADOS pues no nos firman las salidas".
9	20182610032552	Traslado	2018-05-21	2018-05-21	El ciudadano denunció el uso y abuso que se presenta en el Río Chicamocha, en el sector Pescadero, antes del peaje en la Vía San Gil hacia Bucaramanga.

- El asunto del numeral 8 (radicado 20182610029832) presenta respuesta enviada por correo electrónico. Al revisar el documento cargado en el aplicativo Orfeo, se observó que el remitente y el destinatario son los mismos. Las características básicas del correo son:

Fecha: 29 de mayo de 2018, 8:40
De: Museo SGC <museo@sgc.gov.co>
Para: Museo SGC <museo@sgc.gov.co>
Asunto: Respuesta PQR.

En el contenido del correo electrónico se describe: *"A través de este mensaje damos respuesta al PQR. Actualmente hay una persona que registra, la entrada y salida de los visitantes. Es de aclarar que la queja, estaba desde el año 2016, por apertura del buzón de sugerencias día 7 de Mayo 2018 se da respuesta al numero de radicado: 20182610029832, para gestión documental."*

De acuerdo con lo anterior, es posible que el buzón ubicado en el museo llevara aproximadamente más de un año sin ser revisado, por lo que se **recomienda** establecer los mecanismos e instrucciones necesarias para que los buzones de sugerencias dispuestos en el SGC, tanto a nivel central como regional sean revisados periódicamente, con el fin de disponer del tiempo suficiente para resolver los distintos asuntos depositados en ellos, en cumplimiento del Artículo 14. Ley 1755 de 2015.

- Los asuntos de los numerales 3 y 9, se gestionaron por traslado así:

#	Radicado Entrada	Fecha Recibido	Fecha Salida	Asunto	Entidad - Traslado por Competencia
3	20182810000362	2018-04-12	2018-04-16	POR MEDIO DE LA PRESENTE QUISIERA INTERPONER UNA QUEJA POR LA EXPLOTACIÓN DE CARBÓN EN EL MUNICIPIO DE VILLAPINZON CUNDINAMARCA, Y SEGUN ENTIENDO ESTE MUNICIPIO NO TIENE AUTORIZACION PARA EJERCER DICHA ACTIVIDAD DENTRO DEL TERRITORIO.	Agencia Nacional de Minería
9	20182610032552	2018-05-21	2018-05-21	El ciudadano denunció el uso y abuso que se presenta en el Río Chicamocha, en el sector Pescadero, antes del peaje en la Vía San Gil hacia Bucaramanga.	Agencia Nacional de Minería

Sin embargo, esta información de traslado se obtuvo a través de la consulta de Orfeo, ya que no aparece en la base de datos del Grupo PCC, cuando en opinión de esta Oficina se trata de datos importantes para la trazabilidad de los asuntos y su respectivo control y seguimiento.

Reclamos:

Con base en el archivo Excel remitido por el Grupo de PCC, durante el primer semestre de 2018 se recibieron tres (3) reclamos, los cuales presentan el siguiente detalle:

No	Información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones						Días de atención calculados OCI	Información Obtenida de Orfeo	
	Radicado Entrada	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto		Asunto	Tipo documento
1	20182810000032	Contratos y Convenios	2018-01-09	2018-05-02	se contestó por correo	La presente para solicitar certificación laboral; los datos para la certificación son los siguientes: Nombre: Alcibiades Aguilar Cárdenas; CC No 7222375 de Duitama; Fecha de ingreso: 10/10/2011; contrato prestación de servicios No 796 de 2011, Ingeominas; Fecha terminación: 14/03/2012 contrato 989	77	La presente para solicitar certificación laboral; los datos para la certificación son los siguientes: Nombre: Alcibiades Aguilar Cárdenas; CC No 7222375 de Duitama; Fecha de ingreso: 10/10/2011; contrato prestación de servicios No 796 de 2011, Ingeominas; Fecha terminación: 14/03/2012 contrato 989	Reclamo
2	20182810000352	Traslado	2018-04-12	2018-04-16	se contestó por correo	ESTAMOS ATENTOS CON LAS INFORMACIONES PRELIMINARES DIARIAS EN EL SISTEMA PERO NO SIRVE MAS DE UN MES ESTA INHABILITADA EL SERVICIO NESECITAMOS QUE SE MEJORE ES EL BIEN DE NUESTRO DEPARTAMENTO DE NARIÑO	2	ESTAMOS ATENTOS CON LAS INFORMACIONES PRELIMINARES DIARIAS EN EL SISTEMA PERO NO SIRVE MAS DE UN MES ESTA INHABILITADA EL SERVICIO NESECITAMOS QUE SE MEJORE ES EL BIEN DE NUESTRO DEPARTAMENTO DE NARIÑO	Reclamo
3	20182810000832	Recursos Humanos	2018-06-19	2018-06-22	20182300037861	TO Buen día, la presente tiene como motivo solicitar información acerca de la lista de elegibles en firme del OPEC 11600 convocatorio-432 d 2016-SGC	3	Buen día, la presente tiene como motivo solicitar información acerca de la lista de elegibles en firme del OPEC 11600 convocatorio-432 d 2016-SGC. Gracias	Reclamo

Según lo descrito en el portal web del SGC, en el enlace: www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/DefinicionesYTerminosPQR.aspx, un reclamo se entiende como: “Un descontento vinculado directamente a los trámites o servicios prestados por una Entidad. Tiene lugar cuando la Entidad ha hecho algún tipo de compromiso con una tercera persona y no está cumpliendo con dicho compromiso. Es decir, el reclamo es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo”.

Con base en lo anterior y el detalle de la información del archivo Excel entregado por el Grupo de PCC, se observa lo siguiente:

- Para los asuntos 1 y 3 se revisó la documentación e información en el aplicativo Orfeo, observando que estos dos (2) asuntos ingresaron por el canal WEB, por lo que estos asuntos fueron clasificados directamente por el ciudadano. En un asunto se solicita la certificación de un contrato de prestación de servicios y en el otro asunto solicitaron información de la lista de elegibles de la convocatoria 432 de 2016, por lo anterior es posible deducir que estos dos asuntos no corresponden a un reclamo.

Considerando que el archivo de Excel se utiliza para la generación de información estadística y gerencial, y el no identificar de forma adecuada el tipo de los asuntos recibidos por el SGC, puede ocasionar un riesgo de información inexacta, no veraz y precisa, por lo que se **recomienda** revisar la inclusión de información por parte del Grupo PCC en el archivo de Excel, que indique las reasignaciones por tipo de asunto, independientemente de las asignaciones realizadas por parte de los ciudadanos, garantizando así información estadística adecuada, precisa y veraz.

- El asunto número 1 presenta 77 días hábiles en atención, los cuales exceden los términos indicados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- Para el asunto del numeral 2 (radicado 20182810000352), el 16 de abril de 2018, el Grupo de PCC envió correo electrónico al ciudadano solicitando ampliar el objeto del mismo, debido a que no era claro lo que solicitaba el ciudadano. No obstante, revisada la información del aplicativo Orfeo no se identificó respuesta por parte del Ciudadano al correo enviado por el Grupo de PCC, por lo que no fue posible determinar de forma clara y precisa el objeto del asunto interpuesto por el Ciudadano. Aún así, se observó en el archivo Excel del Grupo de PCC, que el asunto se dio por atendido o cerrado la misma fecha del envío de ese correo electrónico al ciudadano (2018/04/16).

Denuncias:

En cuanto a la denuncia recibida durante el primer semestre de 2018, según la información enviada por el GPCC, se tiene el siguiente detalle:

No	Información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones						Días de atención calculado OCI	Información Obtenida de Orfeo	
	Radicado Entrada	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto		Fecha Recibido	Asunto
1	20182610021452	Licenciamiento y Control	2018-04-04	2018-04-23	20181030022841	DENUNCIA para el conocimiento del Señor Fernando Mosos, Jefe de Asuntos Nucleares	13	2018-04-04	DENUNCIA para el conocimiento del Señor Fernando Mosos, Jefe de Asuntos Nucleares

Según lo descrito en el portal web del SGC, en el enlace: www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/DefinicionesYTerminosPQR.aspx, una denuncia se entiende como: “La puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular o ilegal, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional”.

Al respecto se observó:

- En esta denuncia, el asunto descrito en el archivo de Excel y el del Aplicativo Orfeo no son claros, por lo que se revisó en Orfeo bajo su respectivo radicado el documento cargado, observando que este presenta la siguiente descripción:

Radicado de entrada	Asunto
20182610021452	Denuncia de posibles irregularidades en las instalaciones de Medinuclear, sede del Valle, en lo relacionado con los servicios de medicina nuclear diagnóstica y terapéutica y en relación a los trabajadores ocupacionalmente expuestos y asociados a dicha instalación.

- Para la denuncia interpuesta por el ciudadano, el SGC dio la siguiente respuesta:

“(...) nos permitimos informarle que la instalación Medinuclear del Valle sede Versalles se encuentra en trámite activo de solicitud de autorización en modalidad de registro para el empleo de material radiactivo, este trámite se encuentra en etapa de evaluación técnica por

parte del Grupo de Licenciamiento y Control de la Dirección de Asuntos Nucleares del Servicio Geológico Colombiano bajo los parámetros establecidos en la Resolución 9 0874 de 2014 del Ministerio de Minas y Energía. Adicionalmente y teniendo en cuenta, entre otros, su denuncia y su solicitud se programará y se efectuará próximamente una visita de inspección de control regulatorio a la instalación involucrada. (...).”

De acuerdo con esta respuesta, el SGC estableció ciertos compromisos ante el denunciante, los cuales se **recomiendan** ser objeto de seguimiento por parte del Grupo de PCC con el fin de verificar su cumplimiento y garantizar que la atención de la entidad frente a este tema sea efectiva y completa.

Sugerencias:

En cuanto a la sugerencia recibida durante el primer semestre de 2018, se tiene el siguiente detalle:

No	Información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones						Días de atención calculado OCI	Información Obtenida de Orfeo	
	Radicado Entrada	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto		Fecha Recibido	Asunto
1	20182810000182	OVS - Manizales	2018-03-06	2018-03-26	20183210000371	Buen dia. Hoy salieron los boletines semanales de la mayoría de volcanes menos el maChin. Por favor publiquen pronto el de este volcan ya que es muy importante esta informacion luego del incremento en la actividad sismica de este reciente.	13	2018-03-06	Buen dia. Hoy salieron los boletines semanales de la mayoría de volcanes menos el maChin. Por favor publiquen pronto el de este volcan ya que es muy importante esta informacion luego del incremento en la actividad sismica de este reciente.

Según lo descrito en el portal web del SGC, en el enlace: www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/DefinicionesYTerminosPQR.aspx, se define una sugerencia como: “Los planteamientos o propuestas generales que presenta un ciudadano para mejorar el servicio que prestan las entidades públicas”.

De acuerdo con lo anterior y la información del asunto registrado en Orfeo, se observó que el SGC atendió la sugerencia, indicando al ciudadano que la información a la que hacía referencia en su escrito estaba disponible en la página Web de la entidad.

Peticiones generales:

Revisando y analizando los asuntos recibidos por el SGC y al excluir las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se encontraron las siguientes situaciones:

- **Peticiones sin fecha ni radicado de salida.**

Se identificaron 72 peticiones de PQRSD que no presentan fecha de salida ni radicado de salida, como se muestra a continuación:

No.	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibo	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto
1	20182610001112	Derecho de Petición General	Recursos Humanos	2018/01/09			PARA COMISIONADOS DE PERSONAL REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES

No.	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibo	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto
2	20182610001192	Derecho de Petición General	D .Geoamenazas	2018/01/09			INFORMACION DE TRABAJO O DE VOLUNTARIADO
3	20182610002852	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/01/17			MANEJO HERRAMIENTAS CON MATERIAL NORM
4	20182610003132	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/01/18			SOLICITUD FORMATO PARA INVENTARIOS
5	20182810000052	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/01/19			SOLICITUD ESTUDIO DE GEOTECNIA CONJUNTO RESIDENCIAL VISTAS DEL RIO II POR POSIBLES FALLAS EN EL TERRENO Y EN LA ACTUALIDAD DAÑOS ESTRUCTURALES.
6	20182610004582	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/01/25			DERECHO DE PETICION
7	20182610004812	Derecho de Petición General	Recursos Humanos	2018/01/26			DOCUMENTOS FALTANTES CANCELACIONES
8	20182610005072	Derecho de Petición General	Nómina	2018/01/29			SOLICITUD DE CONSTANCIA
9	20182610005202	Derecho de Petición General	Recursos Humanos	2018/01/29			DOCUMENTOS FALTANTES CANCELACIONES
10	20182610007542	Derecho de Petición General	Recursos Humanos	2018/02/06			DERECHO DE PETICION
11	20182810000102	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/02/07			Buenos días, quisiera por favor contar con información completa sobre la ubicación, riesgo geológico, fluvial, volcánico y sísmico del corregimiento de Obonuco del municipio de Pasto. Muchas gracias.
12	20182610010882	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/02/19			SOLICITUD DE INFORMACION
13	20182610010952	Derecho de petición documentos	D. Geoamenazas	2018/02/19			SOLICITUD DE RESGISTROS
14	20182610011172	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/02/20			TRASLADO DE PETICION
15	20182610011772	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/02/21			SOLICITUD MAPA
16	20182610013512	Derecho de Petición General	Nómina	2018/02/28			TRASLADO
17	20182610013782	Derecho de petición documentos	Licenciamiento y Control	2018/02/28			SOLICITUD INFORMACIÓN VUCE 2.0
18	20182610014452	Derecho de Petición General	Nómina	2018/03/05			FORMATO SOLICITUD DE CONSTANCIAS
19	20182610014572	Derecho de petición documentos	Banco de Información Petrolera	2018/03/05			TRASLADO SOLICITUD
20	20183230014462	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/03/05			Solicitud de agendamiento de reunión
21	20182610015342	Derecho de petición documentos	D. Geoamenazas	2018/03/07			SOLICITUD DE CERTIFICADOS
22	20182610015852	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/03/08			SOLICITUD DE INFORMACION
23	20182810000252	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/03/27			Solicito de manera atenta el histórico de eventos de amenaza presentados en el municipio de Valledupar
24	20182610020472	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/03/28			Licencias Importación & Re_exportación - Orientación sobre pagos

No.	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibo	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto
25	20182610021512	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/04/04			SEGUIMIENTO TRAMITES INC RADIOFARMACIA
26	20182610021972	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/04/05			SOLICITUD INFORMACIÓN RADICADO 20172610073542
27	20182610023122	Derecho de Petición General	Museo	2018/04/11			SOLICITUD DE INFORMACION
28	20182610023492	Derecho de Petición General	Nómina	2018/04/12			FORMATO SOLICITU DE CONSTANCIAS
29	20182610025752	Derecho de petición documentos	D. Geoamenazas	2018/04/20			solicitud de información
30	20182610026022	Derecho de Petición General	Nómina	2018/04/23			PAGO ABONO DE CUENTA
31	20182610026062	Derecho de petición consulta	D. Laboratorios	2018/04/23			EXAMINAR BARRA DE ORO
32	20182810000422	Derecho de petición consulta	D. Laboratorios	2018/04/23			Que valor tiene hacer la ficha tecnica o caracterizacion de un mineral y cuanta cantidad se necesita....gracias.
33	20182610026452	Derecho de petición documentos	D. Geoamenazas	2018/04/24			DERECHO DE PETICION
34	20183220026752	Derecho de Petición General	Nómina	2018/04/25			Solicitud bono pensional.
35	20182610027032	Derecho de Petición General	D. Geociencias Básicas	2018/04/26			SOLICITUD DE INFORMACION
36	20182610027092	Derecho de Petición General	Recursos Humanos	2018/04/26			DERECHO DE PETICION
37	20182810000472	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/04/26			Solicitud de reportes de dosimetría de los años 1986 a 1997.
38	20182810000482	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/04/27			en pamplona Norte de Santander se sintió un pequeño temblor, quisiera que informaran por favor sobre eso, sucedio a la 1:19 am
39	20182610028362	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/05/02			SOLICITUD DE INFORMACIÓN - DISPOSICIÓN DE DETECTORES DE HUMO
40	20183220028172	Derecho de Petición General	D. Geociencias Básicas	2018/05/02			SOLICITUD DE LA INFORMACION
41	20182810000512	Derecho de Petición General	Recursos Humanos	2018/05/03			ME DIRIJO A USTEDES CON EL OBJETIVO DE SOLICITAR INFORMACIÓN RESPECTO A LA CONVOCATORIA 432 DE 2016 DEL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO.
42	20182610029072	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/05/07			INFORMACIÓN ESTACIONES CORS Y GEORED
43	20182610029682	Derecho de Petición General	Contratos y Convenios	2018/05/08			VALIDACIÓN CARTA LABORAL
44	20182610030052	Derecho de petición documentos	D. Geoamenazas	2018/05/09			VITACIÓN SOCIALIZACION REMOSION DE MESA
45	20182610030982	Derecho de Petición General	Traslado	2018/05/15			DIVORCIO CONTENCIOSO TRASLADO
46	20182610031272	Derecho de Petición General	Contratos y Convenios	2018/05/15			DERECHO DE PETICION
47	20182610031612	Derecho de petición documentos	Licenciamiento y Control	2018/05/16			CORRECCIÓN LICENCIA EMAC LTDA

No.	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibo	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto
48	20182610032062	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/05/17			REGISTROS
49	20182610031782	Derecho de Petición General	O. Jurídica	2018/05/17			DEVOLUCION TRASLADO POR COMPETENCIA
50	20182610031752	Derecho de Petición General	Museo	2018/05/17			HALLAZGOS MARINOS EN PIEDRAS
51	20182610032162	T Petición	D. Geoamenazas	2018/05/18			SOLICITUD DE INFORMACIÓN
52	20182810000602	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/05/21			Inicio de la conversación 18:13 Buenas tardes señores Servicio Geológico Colombiano quisiera obtener un contacto de la persona encargada de los geoparques, soy estudiante de maestría y me gustaria desarrollar mi investigación en ese tema. gracias
53	20182610032772	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/05/21			SOLICITUD DE ACLARACION DE CERTIFICADO DE PROVEEDORES
54	20182610033192	Derecho de Petición General	O. Jurídica	2018/05/23			DERECHO DE PETICION
55	20182610033612	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/05/23			SOLICITUD DE INFORMACION
56	20182610033742	Derecho de Petición General	O. Jurídica	2018/05/24			DERECHO DE PETICION
57	20182610033882	Derecho de Petición General	Nómina	2018/05/25			FORMATO SOLICITUD DE CONSTANCIAS
58	20182610033992	Derecho de Petición General	O. Jurídica	2018/05/25			TRASLADO POR COMPETENCIA
59	20182610034182	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/05/25			SOLICITUD DE INFORMACIÓN
60	20182610034202	Derecho de petición consulta	D. Laboratorios	2018/05/25			SOLICITUD ANALISIS DE MUESTRAS
61	20182610034692	Derecho de Petición General	Museo	2018/05/29			TRASLADO POR COMPETENCIA
62	20182610035572	Derecho de Petición General	Servicios Administrativos	2018/05/31			SOLICITUD INGRESO GRUPO MAX PLANCK AL ED. LABORATORIO QUIMICO NACIONAL
63	20182610035642	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/05/31			PREDIO BOLIVIA - RIESGO GEOLOGICO - SOLICITUD REUNION BOGOTA
64	20182610035792	Derecho de petición consulta	D. Laboratorios	2018/06/01			SOLICITUD ANALISIS DE EMP Y EF - FPJ- 12
65	20182610036292	Derecho de Petición General	Museo	2018/06/05			SOLICITUD DE LA INFORMACION
66	20182610036742	Recurso de Reposición	Secretaria General	2018/06/06			RECURSO REPOSICION RESOLUCION N° A-000631 DE 2018
67	20182610036782	Derecho de Petición General	Dirección General	2018/06/06			SOLICITUD DE INFORMACION RESPECTO DE LAS CONDICIONES DE PROPIEDAD DEL INMUEBLE
68	20182610036812	Derecho de petición documentos	Dirección General	2018/06/06			SEGUIMIENTO TRASLADO DE REQUERIMIENTO MEDIANTE OFICIO 2017EE6915
69	20182610036882	Derecho de Petición General	Contabilidad	2018/06/06			REGISTRO DE INDEMNIZACIONES RUI 7836
70	20182610037202	Derecho de Petición General	Participación Ciudadana	2018/06/07			CRONICA PARA CANAL DE YOUTUBE

No.	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibo	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto
71	20182610037212	Derecho de Petición General	Contratos y Convenios	2018/06/07			SOLICITUD CERTIFICACION DE CUMPLIMIENTO CONTRATOS 461 DE 2015 167 DE 2016 739 DE 2017
72	20182610037222	Derecho de Petición General	Contabilidad	2018/06/07			REFERENCIA DE PAGO CONSIGNACION

Estos 72 asuntos, que no presentan fecha de respuesta ni radicado de salida, corresponden al 7,8% de los 923 asuntos recibidos en el primer semestre de 2018 que fueron clasificados como peticiones (excluyendo las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), lo que no permite corroborar que hayan sido atendidos dentro de los términos establecidos. Por lo anterior, se **recomienda** en forma prioritaria revisar estas situaciones y según sea el caso proceder con su respuesta, considerando el tiempo transcurrido desde su recibo, además de establecer un mayor control y seguimiento a la atención de los asuntos para que no se incumplan los plazos establecidos en la normatividad vigente.

- **Peticiones con fecha de salida anterior a la fecha de recibido.**

No	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibo	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto
1	20182610001472	Derecho de Petición General	Banco de Información Petrolera	2018/01/11	2018/01/10	se contestó por correo	TRASLADO SOLICITUD
2	20182610016512	Derecho de petición documentos	D. Geoamenazas	2018/03/12	2018/03/09	20183200013091	SOLICITUD DE INFORMACION
3	20182610016812	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/03/12	2018/02/19	20181030008041	INSPECCIÓN DE CONTROL REGULATORIO UMEMO INTERNO 101444 RADICADO 20181030008041
4	20182610023902	Derecho de petición documentos	Nómina	2018/04/13	2018/04/12	20182500020441	DERECHO DE PETICION
5	20182610024582	Derecho de Petición General	Secretaria General	2018/04/17	2018/03/23	20182000014123	OFICIO A SERVICIO GEOLOGICO COLOMBIANO RELACIONADO CON DERECHOS DE PETICION CAN RADICADOS ANM 20175510095722 - 20175500273242 - 20175500318562
6	20182610025722	Derecho de petición documentos	O. Jurídica	2018/04/20	2018/04/13	se contestó por correo	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
7	20182610019962	Derecho de Petición General	Servicios Administrativos	2018/03/27	2018/03/26	se contestó por correo	CONTRATOS CONSESION MINERA 16569 - 16715
8	20182810000632	Derecho de Petición General	Participación Ciudadana	2018/05/23	2018/05/18	20182500031451	SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN ENVIADO VÍA ELECTRÓNICA EN ABRIL 4 DE 2018
9	20183230020502	Derecho de Petición General	OVS - Pasto	2018/04/02	2018/03/06	La respuesta se da mediante correo electrónico	Solicitud visita guiada para estudiantes de la Universidad de Nariño
10	20182810000682	T Petición	Participación Ciudadana	2018/06/08	2018/05/24	Resolución	Nuestra empresa se encuentra en la realización de documental sobre fauna y flora en los diferentes pisos térmicos que se encuentran en la región. El PNN fue visitado y grabado con autorización escrita de los mismos. Nos encontramos con mucho interés de entrevistar alguien perteneciente a la instit
11	20183230039602	Derecho de Petición General	OVS - Pasto	2018/06/15	2018/06/14	se dio respuesta por correo electrónico	Solicitud información sobre últimos sismos.

Considerando que el archivo de Excel del GPCC del cual se extrae la anterior información, es utilizado para el seguimiento y control de los diferentes asuntos, las inconsistencias detectadas en estas fechas evidencian debilidades en cuanto a su elaboración que afectan la veracidad y exactitud de la información.

- **Peticiones cuyo asunto del Sistema Orfeo no concuerda con el Archivo en Excel.**

Información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones						Información Obtenida de Orfeo	
No.	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha de Ingreso	Asunto	Fecha radicación	Asunto
1	20182610005912	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018/01/31	Petición de Documentos y/o Información	2018/01/31	VALOR REGISTRO DE DENSIMETRO NUCLEAR CATEGORÍA III Y IV
2	20182610019982	Derecho de Petición General	Contabilidad	2018/03/27	Respuesta radicado No. 20183120008952	2018/03/27	DERECHO DE PETICION SOLICITUD DE INFORMACION PRESUPUESTO EJECUTADO EN PUBLICIDAD VIGENCIA 2017
3	20183230006612	Derecho de Petición General	OVS - Pasto	2018/02/02	Solicitud información sobre medidas entre el suelo y subsuelo.	2018/02/02	Información
4	20183210015232	Derecho de Petición General	OVS - Manizales	2018/03/07	solicitud de Muestra fotográfica	2018/03/07	solicitud
5	20183230015582	Derecho de Petición General	OVS - Pasto	2018/03/08	Solicitud acompañamiento respectivo para levantamiento geológico y análisis de riesgo	2018/03/08	Petición Respetuosa
6	20183210008392	Derecho de Petición consulta	D. Geoamenazas	2018/02/09	Solicitud información Personería de Manizales	2018/02/09	DERECHO DE PETICION
7	20183220028292	Derecho de Petición General	D. Gestión de Información	2018/05/07	SHAPES MAPAS GEOLOGICOS	2018/05/02	Solicitud de información y programación de visitas al municipio de Inzá
8	20183220028302	Derecho de Petición General	D. Gestión de Información	2018/05/07	INFORMACIÓN PLANCHA 341	2018/05/02	Solicitud charla para el 22 de mayo a la 9:00 am
9	20183220028432	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/05/07	SOLICITUD INFORMACIÓN	2018/05/03	Solicita visita pedagógica para el día 30 de mayo de 2018, por 33 estudiantes de la Universidad Pedagógica de Colombia-Tunja.
10	20183220032942	Derecho de Petición General	Museo	2018/05/07	SOLICITUD VISITA ACADÉMICA UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	2018/05/22	Solicitud de información geográfica relacionada con la gestión del riesgo de desastres
11	20183220033792	Derecho de Petición General	D. Gestión de Información	2018/05/07	SHAPES MAPAS GEOLOGICOS	2018/05/24	Solicitud visita guiada a las instalaciones del OVS pop., el 25 de mayo de 2018, para estudiantes de Geosistemas del programa de Biología de la Universidad del Cauca
12	20183220033812	Derecho de Petición General	Participación Ciudadana	2018/05/08	ARCHIVO DE LA PLANCHA 227-LA MESA	2018/05/24	Visita guiada a 37 estudiantes de la Universidad del Quindío, para el 1 de junio de 2018, en horas de la tarde.
13	20183220032942	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/05/22	Solicitud de charla y visita guiada a las instalaciones del OVSPop de estudiantes de la Universidad Pedagógica de Colombia-Tunja.	2018/05/22	Solicitud de información geográfica relacionada con la gestión del riesgo de desastres
14	20182610036442	Derecho de Petición General	D. Gestión de Información	2018/06/05	Solicitud de charla y visita guiada a las instalaciones del OVS Popayán de estudiantes de la Universidad del Quindío.	2018/06/05	SOLICITUD DE MEMORIA DE LA PLANCHA 41
15	20182610038292	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018/06/12	PLANCHAS GEOLOGICAS	2018/06/12	NEVADO DEL RUIZ
16	20183230032782	Derecho de Petición General	OVS - Pasto	2018/05/22	Solicitud participación para desarrollar temas de amenaza volcánica en medios de comunicación.	2018/05/22	Solicitud presentación en Lanzamiento de Simulacro
17	20182810000722	Derecho de Petición General	OVS - Pasto	2018/06/12	Solicitud información sobre amenazas de origen geológico	2018/06/12	Sismos en pasto

De acuerdo con los asuntos que aparecen tanto en la base de datos del GPCC como en Orfeo, no se observa una clara coincidencia entre ellos; sin embargo, dado que la descripción registrada no se presenta de forma clara y precisa, no es posible determinar con certeza la exactitud de esta información, ni la correcta clasificación de estos asuntos para determinar el tratamiento a seguir frente a los mismos.

- **Peticiones que no aparecen registradas en el Sistema Orfeo.**

Los siguientes asuntos se encuentran registrados en el archivo de Excel entregado por el Grupo de PCC; sin embargo, estos asuntos no se ubicaron en la información registrada en Orfeo.

Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto
20183230017322	Derecho de Petición General	OVS - Pasto	2018/02/13	2018/03/15	La respuesta se da mediante correo electrónico	movimientos en masa Solicitud información erupción Volcán Galeras del año de 1993
20182810000672	Derecho de Petición General	Recursos Humanos	2018/06/08			PETICIONES VERBALES

Se **recomienda** revisar la razón por la cual se presenta diferencia entre los asuntos registrados en Orfeo y el archivo de Excel, con el objeto de establecer controles que garanticen la exactitud en estas dos fuentes de información.

- **Peticiones atendidas fuera de término.**

La Oficina de Control Interno calculó los días hábiles promedio de atención para las peticiones generales (excluyendo las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), identificando 35 peticiones generales, las cuales presentan días corrientes en atención que exceden los términos indicados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, cuyo detalle es:

No	Información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones							Días hábiles de atención calculado OCI
	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto	
1	20183220008522	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018-02-09	2018-06-21	20183220000111	Solicitud visita de campo para estudio de riesgo en el centro poblado de la Vereda Valle Nuevo, localizado en la jurisdicción del Resguardo Indígena de Honduras en el Municipio de Morales Cauca.	87
2	20182610012272	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018-02-23	2018-06-21	20181010011361	SOLICITUD DE INFORMACION	77
3	20182610002672	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018-01-17	2018-05-03	20181030025181	ESTADO TRAMITE LICENCIA DE RE EXPORTACIÓN	72
4	20182610004092	Derecho de Petición General	Contratos y Convenios	2018-01-23	2018-05-07	se contestó por correo	SOLICITUD DE CERTIFICACION	70
5	20182810000012	Derecho de Petición General	Contratos y Convenios	2018-01-06	2018-04-19	se entregó certificado	Solicitud certificado laboral	69
6	20182610006172	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018-01-31	2018-05-03	20181030025181	ESTADO TRAMITE LICENCIA DE RE EXPORTACIÓN	62
7	20182610006552	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018-02-01	2018-05-03	20181030025221	SOLICITUD CENTRO NEURORADIONCOLOGICO DE CARTAGENA	61
8	20182610018802	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018-03-21	2018-06-21	se archiva por no requerir respuesta	INFORME SISMICO	60
9	20182810000282	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018-04-02	2018-06-25	se respondió por email	De acuerdo con la NSR10 y el aparte que se adjunta, cuál es el trámite para la aprobación y recibo de los acelerógrafos instalados en los edificios que por norma lo requieran? agradezco su orientación	56

No	Información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones							Días hábiles de atención calculado OCI
	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto	
10	20182610020792	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018-04-02	2018-06-25	se respondió por email	INFORMACION EN GOOGLE CHROME Y CELULAR	56
11	20182610009512	Derecho de petición documentos	O. Jurídica	2018-02-14	2018-05-07	20181100026341	TRASLADO SOLICITUD DE INFORMACION	54
12	20182610009372	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018-02-14	2018-05-03	20181030025231	PROCESO RADICADO 20182610004012	52
13	20182610014112	Derecho de petición documentos	Licenciamiento y Control	2018-03-01	2018-05-17	20181030028881	SOLICITUD DE COPIA DE RADICADO 20131030017911 / 20132610027732	50
14	20182610003452	Derecho de Petición General	D. Geoamenazas	2018-01-19	2018-04-03	se contestó por correo	SISMO SENTIDOS EN MEDELLIN	49
15	20182610005862	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018-01-30	2018-04-12	20181030020551	CONSULTA EXIGENCIA AUDITORIAS EXTERNAS PARA PRACTICAS CON FUENTES RADIATIVAS	49
16	20182610002592	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018-01-16	2018-03-22	20181030015661	SOLICITUD CARTA PRORROGA LICENCIA FUENTES ABIERTAS 5593	46
17	20182610012592	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018-02-23	2018-05-04	20181030025681	NUMERO INTERNO 102812- RAD 20171030068971	46
18	20182610018032	Derecho de petición documentos	Licenciamiento y Control	2018-03-16	2018-05-21	20181030029461	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	41
19	20183120008952	Derecho de Petición General	Participación Ciudadana	2018-02-13	2018-04-16	20181020021271	Solicitud para donación o canje de publicaciones para la facultad de Ingeniería Civil	41
20	20182610011242	Derecho de Petición General	Participación Ciudadana	2018-02-20	2018-04-19	20181020022411	FACTURAS PENDIENTES HOTEL TEQUENDAMA	39
21	20182610025922	Recurso de Reposición	Licenciamiento y Control	2018-04-20	2018-06-20	20181030037311	RECURSO DE REPOSICIÓN CONTRA RESOLUCIÓN DAN-0396 DEL 5 DE ABRIL DE 2018 Proceso Trámite SGC: Número interno 101255 - Rad 20181030018381	39
22	20182610029812	Derecho de petición documentos	Recursos Humanos	2018-05-09	2018-07-06	20183200030651	ENCUESTA EVALUACIÓN DESEMPEÑO LABORAL	39
23	20182610007162	Derecho de petición documentos	Licenciamiento y Control	2018-02-06	2018-04-03	20181030017331	SOLICITUD DE INFORMACION	38
24	20182610025962	Recurso de Reposición	Licenciamiento y Control	2018-04-23	2018-06-20	20181030037311	RECURSO DE REPOSICIÓN INSTAURADO CONTRA LA RESOLUCION N° 0396	38
25	20183120024422	Derecho de Petición General	D. Gestión de Información	2018-04-16	2018-06-12	20181010033151	Solicitud información de Microzonificación Sísmica para proyecto de investigación	37
26	20182610001072	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018-01-09	2018-02-28	20181030010601	DERECHO DE PETICIÓN	36
27	20182610016342	Derecho de Petición General	Licenciamiento y Control	2018-03-09	2018-05-04	20181030025831	ESTADO SOLICITUD DE LICENCIA UNIVERSIDAD DEL VALLE	36
28	20182610006512	Derecho de Petición General	Contabilidad	2018-02-02	2018-03-23	Se contestó por correo	SOLICITUD DE INFORMACION	35
29	20182610036122	Derecho de Petición General	Dirección General	2018-06-05	2018-07-24	20182410037821	TRASLADO DE RECURSO DEL ARTICULO 21 DE LA LEY 14 DE 1991	34
30	20182610018212	Derecho de petición documentos	Licenciamiento y Control	2018-03-16	2018-05-08	20181030026721	Tramite No. 103146 - Notificación plan de transporte Fuente EMPAQUES INDUSTRIALES DE COLOMBIA S.A.S.	33

No	Información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones							Días hábiles de atención calculado OCI
	Radicado Entrada	Tipo de Petición	Área	Fecha Recibido	Fecha Salida	Radicado de Salida	Asunto	
31	20183120024422	Derecho de Petición General	D. Gestión de Información	2018-04-16	2018-06-05	20181010033151	Solicitud información de Microzonificación Sísmica para proyecto de investigación	33
32	20182610016492	Derecho de Petición General	Servicios Administrativos	2018-03-12	2018-04-27	se contestó por correo	SOLICITUD NORMATIVIDAD	31
33	20182610025002	Derecho de petición consulta	Licenciamiento y Control	2018-04-18	2018-06-05	20181030033261	CONSULTA SOBRE UN PQR MONTAJE LABORATORIO FUSIÓN NUCLEAR	31
34	20182610032502	Derecho de Petición General	Museo	2018-05-21	2018-07-05	20183820040521	RESGUARDO INDIGENA KANKUAMO	31
35	20182610032532	Derecho de Petición General	Museo	2018-05-21	2018-07-05	respuesta por email	PLANETARIO DE BOGOTA - PROPUESTA	31

Lo anterior evidencia que se presentan asuntos que fueron gestionados fuera de los tiempos legales establecidos, situación que ya había sido mencionada en seguimientos anteriores, por lo que se reitera la **recomendación** formulada en informes pasados respecto a la importancia de fortalecer el seguimiento realizado por parte del GPCC y la gestión oportuna de los responsables en atender los temas.

Así mismo, al igual que lo mencionado respecto a las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, algunos de los asuntos que aparecen clasificados como peticiones podrían corresponder a otro tipo de asunto, por lo que se **recomienda** nuevamente tener un mayor cuidado al momento de clasificar los diferentes asuntos recibidos.

4.2. PUBLICACIÓN DE LOS INFORMES PQRSD.

El Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones – GPCC elabora trimestralmente el “Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias”, los cuales aparecen publicados en el portal institucional del SGC, en el enlace <https://www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/informesPQRD.aspx>. Esto, en atención a lo establecido en la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, regulada mediante el Decreto 124 del 2016.

Conforme a lo anterior, y para lo relacionado con el primer semestre de 2018, el GPCC publicó los informes relativos al primer y segundo trimestre de 2018. Respecto de estos informes, la Oficina de Control Interno observó lo siguiente:

- El informe correspondiente al primer trimestre del 2018 no presenta un formato con la imagen corporativa establecida para el SGC ni los elementos mínimos de introducción y un glosario de términos, mientras que el informe del segundo trimestre de 2018 sí incluye estos elementos. Con el objeto de garantizar una estandarización y unicidad de formato, se **recomienda** incorporar y mantener la imagen corporativa establecida para el SGC, además de describir elementos mínimos como la introducción y un glosario de términos, teniendo presente que estos informes están dirigidos a la ciudadanía en general, por lo que han de estar estructurados y desarrollados en un lenguaje claro.

- Tal y como se ha mencionado por parte de la Oficina de Control Interno en los seguimientos realizados, se observan nuevamente inconsistencias en la clasificación de algunos asuntos, lo que puede afectar las estadísticas respectivas, por lo que se **recomienda** analizar la exactitud y claridad de la información presentada.
- En el archivo de Excel del GPCC no se incluye información respecto del canal de recepción y respuesta de los asuntos (físico, web, buzón, teléfono, entre otros), por lo que se **recomienda** incluir esta información con el fin de garantizar la integridad y exactitud de los informes.
- En los informes se hace referencia a asuntos recibidos que se encuentran en trámite durante el periodo reportado; sin embargo, en el informe posterior no se indica el estado de los mismos, por lo que es importante incluir una estadística al respecto, con el fin de fortalecer la transparencia de la información suministrada al ciudadano y garantizar la atención de los asuntos recibidos en la Entidad conforme a los tiempos establecidos por las normas vigentes.

5. CONCLUSIONES.

- Para el registro de los diferentes asuntos recibidos, junto con sus respuestas, el Servicio Geológico Colombiano cuenta con el Sistema de Información Orfeo, a partir de cuya información el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones - PCC elabora manualmente un cuadro en Excel que le sirve como herramienta de seguimiento. Sin embargo, esto puede acarrear un riesgo de información inconsistente debido a errores de transcripción, lo que se evidenció a través de peticiones sin fecha y radicado de salida, asuntos que no presentan información registrada en el Sistema Orfeo, y asuntos con fecha de salida anterior a la fecha de recibido, entre otras.
- Durante el primer semestre de 2018 se recibió un total de 939 asuntos de los cuales 889 (correspondientes al 94.68%), fueron clasificados por el Grupo de PCC como Derechos de Petición, mientras que las quejas fueron once (11), tres (3) reclamos, una (1) sugerencia y una (1) denuncia; así las cosas, estos asuntos que corresponden al objeto del presente informe, representaron el 5.32% del total de asuntos recibidos en el SGC durante el primer semestre de 2018. Sin embargo, según las revisiones adelantadas por parte de la Oficina de Control Interno en el presente seguimiento, estas cifras podrían variar, considerando la clasificación que en algunos casos se dio a estos asuntos, lo que además puede afectar las estadísticas de la entidad.
- Se observó en promedio de días hábiles, que las Peticiones fueron atendidas en 12 días, las Quejas en 8 días, los Reclamos en 27 días, las Sugerencias en 13 días y las Denuncias en 13 días, por lo que el asunto con mayor promedio de días hábiles de atención correspondió a los Reclamos. Sin embargo, en cuanto a las peticiones generales y de acuerdo con el análisis realizado, se observó que un número representativo de los asuntos clasificados como tales durante el primer semestre de 2018, fueron atendidos sobrepasando los términos establecidos en las normas vigentes.
- El Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones elabora trimestralmente el “Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias”, los cuales aparecen publicados en el portal institucional del SGC. Al respecto, se detectaron algunos aspectos susceptibles de mejora encaminados a que la información presentada contenga mayor precisión y claridad para el ciudadano.