

# INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

---

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana  
y Comunicaciones

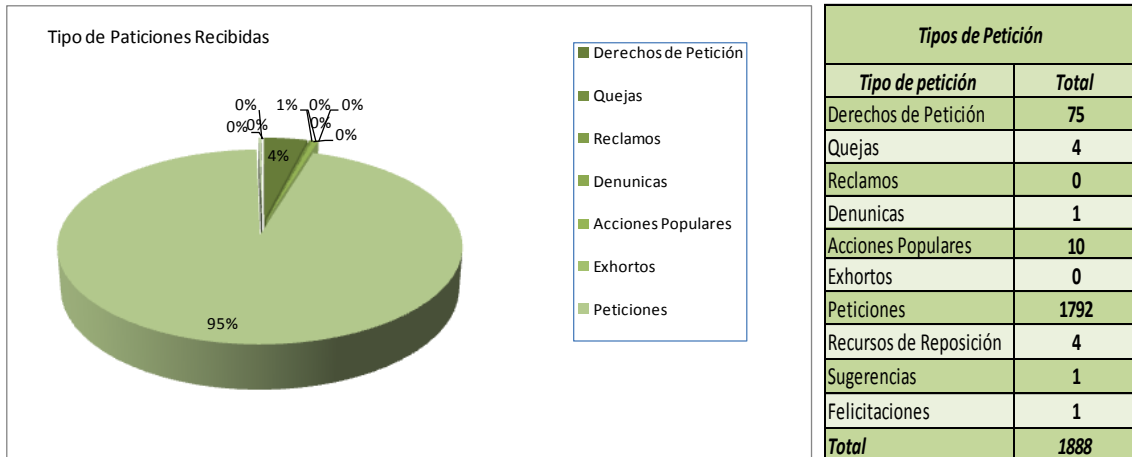
Informe Cuarto Trimestral de los Derechos de Petición, Quejas,  
Reclamos y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2014

Del 25 al 27 de marzo 2015



## ANÁLISIS DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014

### 1. Tipo de Peticiones Recibidas



**Gráfica nº 1**

<i>Tipos de Petición</i>	
<i>Tipo de petición</i>	<i>Total</i>
Derechos de Petición	<b>75</b>
Quejas	<b>4</b>
Reclamos	<b>0</b>
Denuncias	<b>1</b>
Acciones Populares	<b>10</b>
Exhortos	<b>0</b>
Peticiones	<b>1792</b>
Recursos de Reposición	<b>4</b>
Sugerencias	<b>1</b>
Felicitaciones	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1888</b>

**Tabla nº 1**

La gráfica Nº 1, muestra el comportamiento de los derechos de petición y los mecanismos de participación ciudadana, En el período concerniente del 1 de octubre hasta el 31 de diciembre de la vigencia 2014, se recibió un total de 1888 radicados, de los cuales 1792 corresponden a peticiones siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados (95%), 75 pertenecen a derechos de petición (4%), 10 acciones populares ( 1%),4 quejas, 4 recursos de reposición, 1 denuncias, 1 sugerencia y 1 felicitación. Por último no se presentaron reclamos y exhortos.

## 1. Distribución de PQR por Grupos de Trabajo

<b>Distribución de PQR 2015</b>			
<b>Grupos de Trabajo SGC</b>	<b>Trámitados</b>	<b>En trámite</b>	<b>Total</b>
Dirección General	100%	0%	<b>63</b>
Secretaria General	89%	11%	<b>216</b>
Dirección de Geociencias Básicas	100%	0%	<b>21</b>
Dirección de Recursos Minerales	100%	0%	<b>7</b>
Dirección de Geoamenazas	100%	0%	<b>71</b>
Dirección de Gestión de Información	100%	0%	<b>37</b>
Dirección de Asuntos Nucleares	99,70%	0,30%	<b>1435</b>
Dirección de Laboratorios	90%	10%	<b>10</b>
Oficina Asesora Jurídica	1	0%	<b>25</b>
Oficina de Control Interno	100%	0%	<b>3</b>
<b>Total</b>			<b>1888</b>

**Tabla nº 2**

Para el cuarto trimestre del año 2014, se recibió un total de 1888 PQR en el Servicio Geológico Colombiano; así lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 1859 PQR, correspondientes al (98%) del total de las PQR recibidas; se encuentran en trámite fuera del término 29 PQR, representadas (2%).

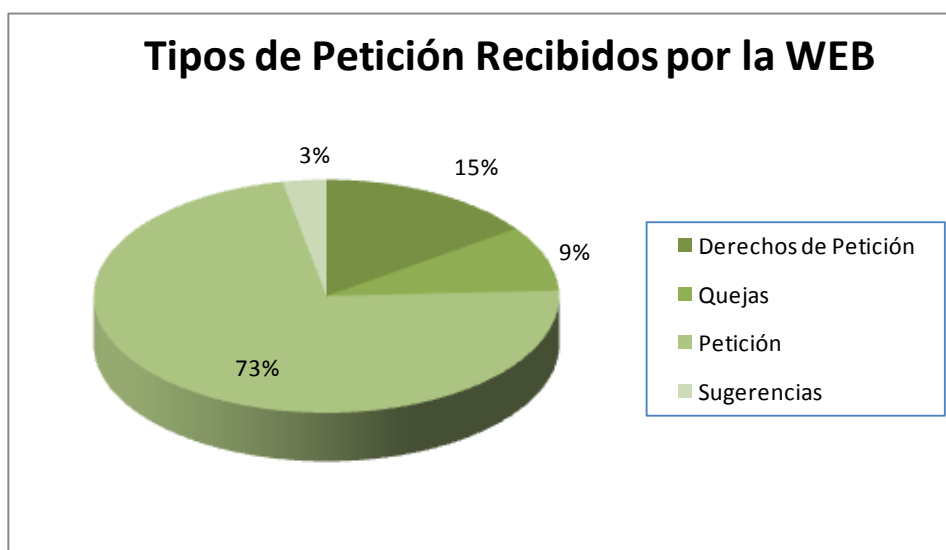
El (76%) de los PQR recibidos, se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares, el (11%) se direccionó a la Secretaria General, el (4%) pertenecen a la dirección de Geoamenazas, el (3%) corresponde a la Dirección General, el (1%) recae en la Oficina Asesora Jurídica (1%), en la Dirección de Laboratorios otro (1%) y en la Dirección de Recursos Minerales, la Dirección de Geociencias Básicas y la Oficina de Control Interno con el (0%) respectivamente.

## 2. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

ÁREAS	Tramitados	En trámite	Total
<i>Dirección General</i>	3	0	3
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	60	0	60
<i>Secretaria General</i>	13	0	13
<i>Contratos y Convenios</i>	52	23	75
<i>Control Interno Disciplinario</i>	7	0	7
<i>Grupo de Planeación</i>	1	0	1
<i>Talento Humano</i>	52	0	52
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	35	0	35
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	15	0	15
<i>Servicios Administrativos</i>	18	0	18
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	21	0	21
<i>GTR Medellín</i>	0	0	0
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	7	0	7
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	35	0	35
<i>OVS Manizales</i>	15	0	15
<i>OVS Popayán</i>	2	0	2
<i>OVS Pasto</i>	19	0	19
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	20	0	20
<i>Museo</i>	17	0	17
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	1406	5	1411
<i>Tecnologías Nucleares</i>	24	0	24
<i>Dirección de Laboratorios</i>	9	1	10
<i>GTR Cali</i>	0	0	0
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	25	0	25
<i>Oficina Control Interno</i>	3	0	3
<b>Total</b>	<b>1859</b>	<b>29</b>	<b>1888</b>

Tabla nº 3

### 3. Análisis de los Mecanismos de Participación Ciudadana recibidos por la Página Web Institucional.



**Gráfica nº 2**

- ❖ Por la página Web institucional, se recibió un total de 33 PQR en el período comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2014.
- ❖ De las 33 PQR recibidas en el periodo analizado, 22 son peticiones, 5 corresponden a derechos de petición, 3 representan quejas y 1 sugerencia.
- ❖ De las solicitudes recibidas en el link de PQR en la página Web, 9 correspondían a temas mineros (27%), por lo tanto se les dio el respectivo trámite por competencia a la ANM, en los términos establecidos por la Ley.

#### 4. RECOMENDACIONES:

- ❖ Establecer en cada grupo a un responsable, para el seguimiento y control de los PQR.
- ❖ Cumplir con los términos establecidos por la Ley.
- ❖ Anexar correctamente las respuestas emitidas por el SGC, en el Sistema Orfeo.
- ❖ Tener en cuenta las alarmas de vencimiento de los PQR, enviadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.