

# INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana  
y Comunicaciones

Informe Segundo Trimestre de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos  
y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2017 (Abril, Mayo y Junio)

Agosto 2017



## Análisis de las PQRD recibidas durante el Segundo Trimestre de 2017

### 1. Por tipo de Petición

<i>Tipos de Petición</i>			
<i>Tipo de petición</i>	<i>Tramitados</i>	<i>En trámite</i>	<i>Total</i>
Derechos de Petición	367	100	<b>467</b>
Quejas	1	1	2
Reclamos	1	0	<b>1</b>
Denuncias	0	0	0
Acciones Populares	1	1	<b>2</b>
Felicitaciones	5	0	5
Recursos de Reposición	2	1	<b>3</b>
Exhortos	0	0	0
Sugerencias	1	3	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>106</b>	<b>484</b>

**Tabla N° 1**

En la gráfica N° 1, se puede observar que de los 484 PQRD recibidos en el segundo trimestre del año 2017, se recibió un total de 467 Derechos de Petición, correspondientes al (96%) de los PQRD recibidos, los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

- Derechos de Petición General y/o Particular, representados en el (89%), en donde se recibió un total de 417 peticiones, de los cuales se contestaron 315 y se encuentran en trámite 102.
- Derecho de Petición de Información, expresados en el (8%), recibiendo un total de 38 peticiones, en donde 28 se contestaron y 10 se encuentran en proceso de trámite.
- Derecho de Petición de Consulta, representan el (3%), en esta clasificación se recibió un total de 12 solicitudes, de la cuales 11 se encuentran contestadas y 1 en trámite.
- Quejas, que constituyen el (1%), de las cuales se recibió un total de 2 quejas, de las cuales 1 se encuentra tramitada y 1 en trámite.
- Reclamos, indicados en el (0%), donde se recibió 1 reclamo, el cual se encuentra en trámite.
- Denuncias, no se presentaron.

- Acciones Populares, se recibieron 2, de las cuales se encuentra 1 contestada y la otra en trámite.
- Recursos de Reposición, representa el (1%) en donde ingresaron 3 recursos, 2 de ellos contestados y 1 se encuentran en trámite, de acuerdo al término de ley.
- Sugerencias, ingresaron 4, representadas en el (1%), de las cuales 1 se encuentra contestada y 3 en trámite.
- Felicidades, expresadas en el (1%) las cuales ingresaron 5 y no requieren respuesta.

## 2. Distribución de PQRD por Grupos de Trabajo

<i>Distribución II Trimestre PQRD 2017</i>				
<i>Grupos de Trabajo SGC</i>	<i>Tramitados</i>	<i>En trámite</i>	<i>Total</i>	<i>Promedio de respuesta en días</i>
Secretaría General	43	12	55	11
Dirección de Geociencias Básicas	19	3	22	13
Dirección de Recursos Minerales	3	0	3	11
Dirección de Geoamenazas	89	24	113	29
Dirección de Gestión de Información	116	57	173	29
Dirección de Asuntos Nucleares	40	6	46	11
Dirección de Laboratorios	21	3	24	14
Dirección de Hidrocarburos	0	1	1	15
Oficina Asesora Jurídica	18	0	18	8
Oficina de Control Interno	3	0	3	4
Total	378	106	484	-

**Tabla N° 2**

En lo relacionado al segundo trimestre del 2017, en el Servicio Geológico Colombiano; se tramitó un total de 378 PQRD, correspondientes al 78% del total de las PQRD recibidas; se encuentran en trámite 106 PQRD, las cuales representan 22%.

El 36% de los PQRD recibidos, se encuentran en la Dirección de Gestión de la Información, 23% se direccionó a la Dirección de Geoamenazas, el 11% se encuentra en la Secretaría General, el 10% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares, otro 5% pertenece a la Dirección General, mientras el 5% a la Dirección de Laboratorios, y otro 5% corresponden a la Dirección de Geociencias Básicas, mientras el 4% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica, el 1% pertenecen a la Dirección de Recursos Minerales y el 1% restante a la Oficina de Control Interno.

En el periodo analizado, se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRD en el SGC es de 14 días.

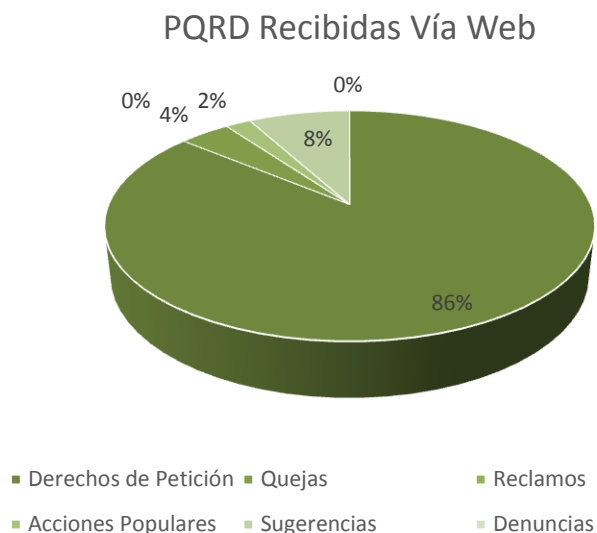
### 3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

<i>Grupos de Trabajo</i>	<b>Tramitados</b>	<b>En trámite</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Dirección General</i>	6	0	6
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	20	0	20
<i>Secretaría General</i>	2	0	2
<i>Contratos y Convenios</i>	7	6	13
<i>Control Interno Disciplinario</i>	0	0	0
<i>Grupo de Planeación</i>	2	0	2
<i>Talento Humano</i>	7	0	7
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	19	2	21
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	5	2	7
<i>Servicios Administrativos</i>	1	2	3
<i>Tecnología de Información</i>	0	0	0
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	19	3	22
<i>GTR Medellín</i>	0	0	0
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	3	0	3
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	37	24	61
<i>OVS Manizales</i>	13	0	13
<i>OVS Popayán</i>	17	0	17
<i>OVS Pasto</i>	22	0	22
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	89	54	143
<i>Museo</i>	27	3	30
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	5	0	5
<i>Licenciamiento y control</i>	27	3	30
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	8	2	10
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	0	1	1
<i>Dirección de Laboratorios</i>	16	3	19
<i>GTR Cali</i>	5	0	5
<i>Dirección de Hidrocarburos</i>	0	1	1
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	18	0	18
<i>Oficina Control Interno</i>	3	0	3
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>106</b>	<b>484</b>

Tabla N°3

#### 4. Aspectos a tener en cuenta

- En el segundo trimestre 2017, se recibieron 50 PQRD vía WEB



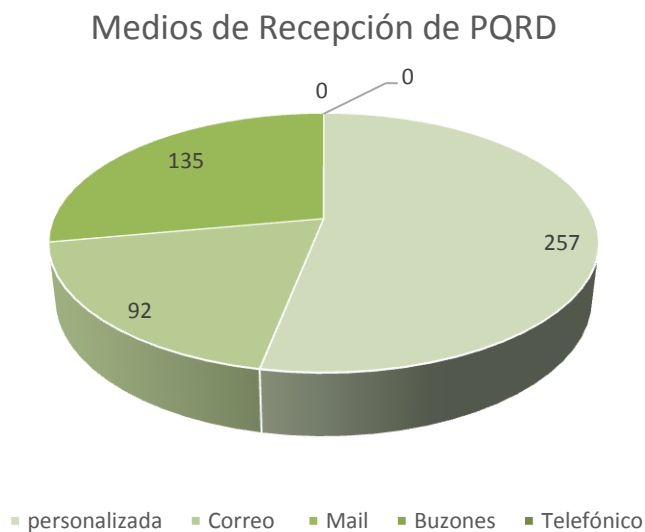
**Gráfica N°1**

- a. En el periodo analizado, no se realizó ninguna negación al acceso a la información por parte del SGC.
- b. De las solicitudes recibidas, 19 correspondían a temas no relacionados con la misión del SGC (4%), por lo tanto, se realizó el respectivo trámite por competencia a las entidades responsables, en los términos establecidos por la Ley.
- c. De los 484 PQRD recibidos el (78%) se encuentran contestados y el (22%) se encuentran en trámite.
- d. En el trimestre evaluado, no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- e. Se presentó 1 anónimo.
- f. Los PQRD que se registran como “En trámite”, hacen referencias a las solicitudes que están pendientes por respuesta.
- g. No se presentaron: peticiones irrespetuosas o información a documentos

reservados.

h. Se presentaron 3 desistimientos, en el Grupo de Licenciamiento y Control.

i. Medios de recepción de los PQRD



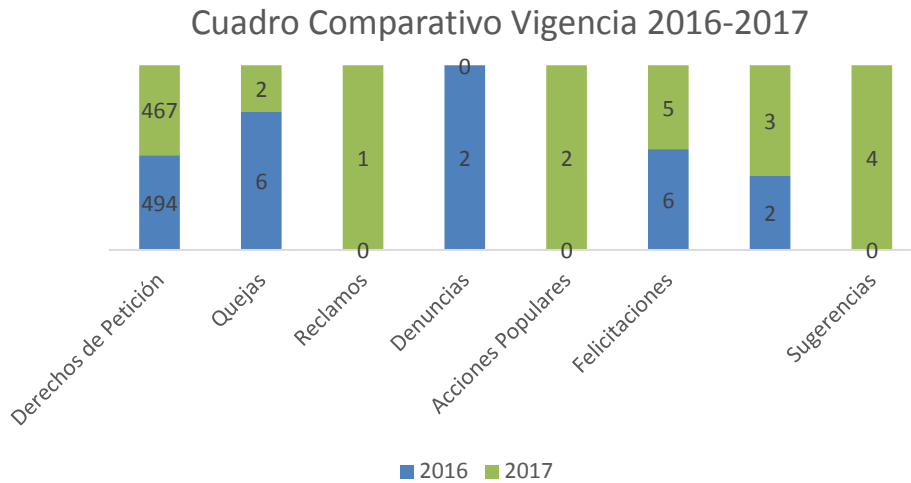
**Gráfica N°2**

El 53% de las PQRD se recibieron por Atención Personalizada, que hace referencia, cuando el ciudadano, entidad o empresa radica personalmente en la oficina de correspondencia; el 19% ingresó por correo los cuales hacen mención a los documentos recibidos por medio de Mensajería (4/72, Envía, Servientrega, entre otros) y el 28% restante, se recibieron por Mail; por último, no se presentaron PQRD por buzones o por teléfono.

j. El tiempo de respuesta de las PQRD recibidas durante el segundo trimestre 2017, se puede observar el en siguiente link:

<https://www.sgc.gov.co/Archivos/Radicados PQRD II Semestre SGC 2017.docx?Web=1>

## 5. Cuadro Comparativo PQRD Vigencia II Trimestre 2016-2017



**Gráfica N°2**

Se puede observar que hubo una disminución en el II Semestre del año 2017 con relación al periodo inmediatamente anterior. En cuanto a los derechos de petición hubo un decrecimiento de 27 unidades, las quejas disminuyeron sustancialmente pasando de 6 quejas a 2, el 2017 se presentó 1 reclamo, las sugerencias aumentaron de 0 a 4 y las demás se mantuvieron.



# INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

---

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana  
y Comunicaciones

Informe Primer Semestre de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos  
y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2017

Agosto 2017



## Análisis de las PQRD recibidas durante el Primer Semestre 2017

### 1. Distribución de PQRD por Grupos de Trabajo

<i>Distribución de PQRD 2017</i>			
<i>Grupos de Trabajo SGC</i>	<i>Tramitados</i>	<i>En trámite</i>	<i>Total</i>
Dirección General	61	0	<b>61</b>
Secretaria General	136	14	<b>150</b>
Dirección de Geociencias Básicas	29	4	<b>33</b>
Dirección de Recursos Minerales	8	0	<b>8</b>
Dirección de Geoamenazas	158	60	<b>218</b>
Dirección de Gestión de Información	291	77	<b>368</b>
Dirección de Asuntos Nucleares	99	7	<b>106</b>
Dirección de Laboratorios	38	4	<b>42</b>
Dirección de Hidrocarburos	0	1	<b>1</b>
Oficina Asesora Jurídica	24	0	<b>24</b>
Oficina de Control Interno	13	0	<b>13</b>
<b>Total</b>	<b>857</b>	<b>167</b>	<b>1024</b>

Tabla N°1

Para el primer semestre 2017, se recibió un total de 1024 PQRD en el Servicio Geológico Colombiano; como lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 857 PQRD, correspondientes al 84% del total de las PQRD recibidas; se encuentran en trámite 167 PQRD, las cuales representan 16%.

El 36% de los PQRD recibidos, se encuentran en la Dirección de Gestión de la Información, el 21% se direccionó a la Dirección de Geoamenazas, el 15% se encuentra en la Secretaria General, , el 10% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares, otro 6% pertenece a la Dirección General, mientras el 4% ingresó a la Dirección de Laboratorios, el 3% a la Dirección de Geociencias Básicas, el 4% restante, corresponden de la siguiente manera: el 2% a la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Control Interno 1% y la Dirección de Recursos Minerales 1%.

## 2. Tipo de Peticiones Recibidas vía correspondencia.

<i>Tipos de Petición</i>			
<i>Tipo de petición</i>	<i>Tramitados</i>	<i>En trámite</i>	<i>Total</i>
Derechos de Petición	826	158	<b>984</b>
Quejas	7	2	9
Reclamos	2	0	<b>2</b>
Denuncias	3	0	3
Acciones Populares	1	1	<b>2</b>
Felicitaciones	6	0	6
Recursos de Reposición	9	2	<b>11</b>
Exhortos	0	0	0
Sugerencias	3	4	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>857</b>	<b>167</b>	<b>1024</b>

Tabla N° 2

La tabla N°2, muestra el comportamiento de los derechos de petición y los mecanismos de participación ciudadana recibidos vía correspondencia, en el periodo analizado, se recibió un total de 1024 radicados, de los cuales el (96%) corresponden a derechos de petición siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados, segmentados de la siguiente manera: Derecho de Petición General y/o Particular (89%), Derechos de Petición de información (5%), Derechos de Petición de Consulta (2%), además se recibieron el (1%) quejas, (1%) felicitaciones y por ultimo (1%) en recursos de reposición.

### 3.Total de Peticiones Recibidas por Áreas

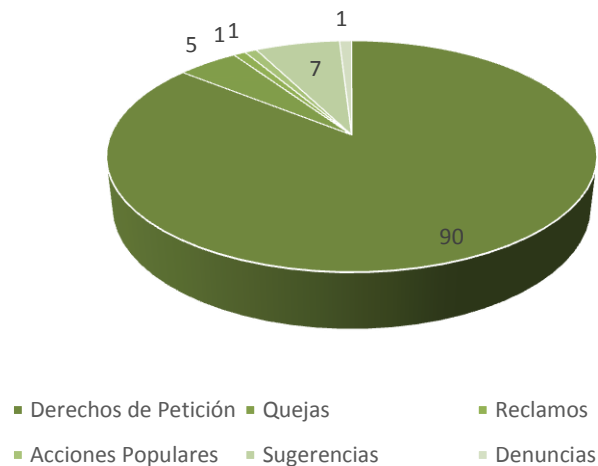
<i>Grupos de Trabajo</i>	<b>Tramitados</b>	<b>En trámite</b>	<b>TOTAL</b>
<i>Dirección General</i>	11	0	11
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	50	0	50
<i>Secretaría General</i>	2	0	2
<i>Contratos y Convenios</i>	32	7	39
<i>Control Interno Disciplinario</i>	0	0	0
<i>Grupo de Planeación</i>	2	0	2
<i>Talento Humano</i>	20	0	20
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	39	2	41
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	33	3	36
<i>Servicios Administrativos</i>	8	2	10
<i>Tecnología de Información</i>	0	0	0
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	29	4	33
<i>GTR Medellín</i>	0	0	0
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	8	0	8
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	57	58	115
<i>OVS Manizales</i>	30	0	30
<i>OVS Popayán</i>	28	0	28
<i>OVS Pasto</i>	43	2	45
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	210	74	284
<i>Museo</i>	81	3	84
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	9	0	9
<i>Licenciamiento y control</i>	71	4	75
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	17	2	19
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	2	1	3
<i>Dirección de Laboratorios</i>	31	3	34
<i>GTR Cali</i>	7	1	8
<i>Dirección de Hidrocarburos</i>	0	1	1
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	24	0	24
<i>Oficina Control Interno</i>	13	0	13
<b>Total</b>	857	167	1024

Tabla N°3

#### 4. Aspectos a tener en cuenta

- Durante el primer semestre de 2017, se recibieron 105 PQRD vía WEB

Tipo de petición Recibidos por la Web



Gráfica N°1

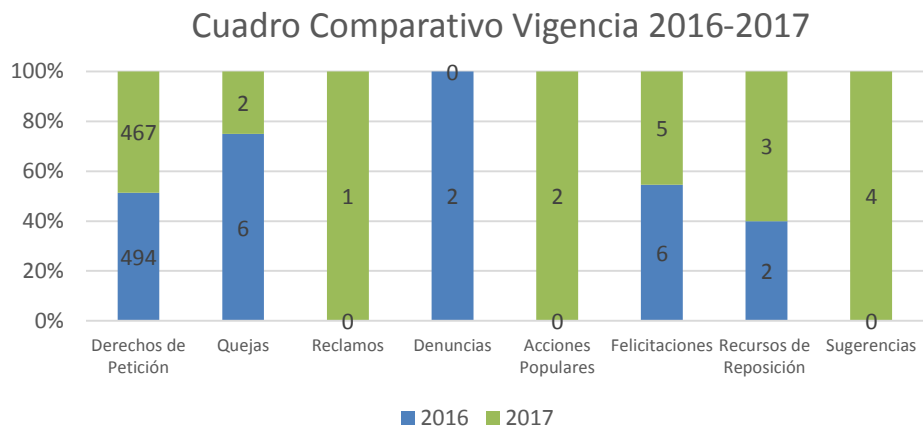
- a. Durante el periodo revisado, no se realizó ninguna negación al acceso a la información por parte del SGC
- b. De las solicitudes recibidas, 41 correspondían a temas mineros (4%), por lo tanto, se realizó el respectivo trámite por competencia a las diferentes entidades correspondiente, en los términos establecidos por la Ley.
- c. De los 1024 PQRD recibidos el (83%) se encuentran contestados y el (16%) se encuentran en trámite.
- d. No se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- e. Se recibió un total de 2 anónimos. Los radicados son: 20172610018382, 20172610021712.
- f. No se presentaron: peticiones irrespetuosas o información a documentos reservados.
- g. Los temas frecuentes y recurrentes, en la Dirección de Gestión de información fueron:

- Información sobre estudios geológicos específicos
- Horarios de atención en la biblioteca y Museo
- Visitas Guiadas en el Museo
- Información de los documentos que se encuentran publicados.
- Mapas y Planchas geológicas

Y en la Dirección de Geoamenazas, siendo esta la segunda con mayor ingreso de PQRD fueron:

- Informes sobre amenazas de origen geológico: volcanes, sismos y movimientos en masa.
- Solicitud de visitas técnicas referentes a amenazas geológicas
- Visitas guiadas a los Observatorios Vulcanológicos.

### 5. Cuadro Comparativo PQRD Vigencia II Semestre 2016-2017



**Gráfica N°2**

Analizando la gráfica, se puede observar que hubo un aumento de un periodo a otro en 152 PQRD, las quejas y reclamos se mantuvieron respectivamente, las denuncias aumentaron en 2, las felicitaciones en 1 y las sugerencias se registró un incremento de 7.

## 6. Felicitaciones y Agradecimientos

En el periodo analizado, de las 7 felicitaciones recibidas, 5 son agradecimientos los cuales fueron asignados de la siguiente manera: 2 Dirección General, 1 Dirección de Geoamenazas, 3 OVS Manizales y 1 felicitación a la Dirección de Información.

Radicado de entrada	Área Asignada	Fecha Recibido	Asunto	Descripción
20172610006982	D.Geomenazas	09-02-17	Solicitud apoyo institucional	“Por parte de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio del Interior, queremos darle un cordial saludo y extenderé un inmenso agradecimiento por el apoyo incondicional que hemos recibido de usted y su personal, siendo ustedes pieza fundamental en la generación de procesos de prevención y conocimiento de los riesgos por eventos relacionados con el seguimiento y monitoreo de amenazas de origen geológico que suceden en nuestro país”.
20172610032832	Dirección General	06-06-17	Agradecimiento	“Agradecimiento por parte del Dr. David Luna Sánchez, Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por él envió del Calendario del Servicio Geológico Colombiano 2017-2018, en donde se destacan los paisajes de nuestro hermoso país”.
20172610032852	Dirección General	06-06-17	Agradecimiento	“Agradecimiento por parte del Dr. Daniel Quintero Calle, Viceministro de Tecnologías y Sistemas de la Información, por él envió del Calendario del Servicio Geológico Colombiano 2017-2018. Quiero felicitar a todo el equipo que hizo posible esta importante publicación”.
20172610038932	D.Gestión de Información	10-07-17	Felicitaciones	“Buen servicio de bibliotecario, buena disposición y actitud, gastó el tiempo para resolver las

				consultas”.
20173210027212	OVS - Manizales	10-05-17	Carta Escaner	“En el nombre de la Universidad ECCI, la Coordinación Ambiental, le extiendo mis más sinceros agradecimientos por el invaluable aporte del SGC en la realización de nuestra tardea de formación de los estudiantes de Ingeniería Ambiental en el componente de Geología. En especial al Ing. Alejandro de la Sede Manizales por su colaboración permanente en la salida de campo”.
20173210030522	OVS - Manizales	25-05-17	Aportes y percepciones referentes al proceso de la visita Guiada	“Por parte del Mg. Juan Camilo Castaño Marín, extendiendo de manera reiterativa una expresión de gratitud, no solo por la idoneidad con la que se implementa y realiza el momento de la visita guiada, sino también por la atención, cordialidad y disposición para con los estudiantes; de igual manera a título personal porque la recepción y amabilidad es constante”.
20173210035062	OVS - Manizales	16-06-17	Agradecimiento	“Por parte del Dr. Daniel Fernando Cano, Coordinador Operativo UDEGER de la unidad Departamental de Gestión del Riesgo de Desastres, el cual quiere manifestar su gratitud por recibir a los estudiantes de Seguridad Ocupacional de IDONTEC en las instalaciones del Observatorio Manizales, fue una experiencia enriquecedora más cuando pueden conocer de primera mano de donde nace el conocimiento geocientífico enfocado al monitoreo de los volcanes”.

**Tabla N° 4**



## 7. RECOMENDACIONES

- a. Revisar constantemente las alarmas de vencimiento, enviadas desde el correo [participacion.ciudadana@sgc.gov.co](mailto:participacion.ciudadana@sgc.gov.co)
- b. Tener en cuenta los términos establecidos por la Ley, para responder PQRD.
- c. Examinar diariamente, los radicados que ingresan al Sistema Orfeo.
- d. Conocer el procedimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias del SGC.
- e. Se recomienda en los Grupos de Trabajos, Direcciones Técnicas y Oficinas, tener un encargado del trámite de PQRD.
- f. Anexar las respuestas en el Sistema Orfeo, con el fin de realizar el seguimiento y trazabilidad de los PQRD.
- g. Radicar los PQRD, en la Oficina de Correspondencia, independientemente del medio en el que ingresen.
- h. Tener un contacto frecuente con los líderes de los procesos, para revisar y mejorar los tiempos de respuesta.
- i. Capacitación de anexar respuestas de PQRD, en el Sistema Orfeo.