



Los recursos naturales
son de todos

Minminas



Informe Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias

Elaborado por
Grupo de Participación Ciudadana y
Comunicaciones

Informe correspondiente al cuarto trimestre de 2018 (octubre, noviembre y diciembre)

Con respecto a las peticiones, quejas, reclamos denuncias y sugerencias del Servicio Geológico Colombiano.

Enero 2019

Derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS), ha sido establecido como un mecanismo de interlocución abierto y permanente de los usuarios de los servicios y productos institucionales con la organización de producción de ellos en la entidad. Los resultados del Sistema en el Servicio Geológico Colombiano – SGC pueden ser hasta cuatro: a) el mejoramiento y la consolidación de la explicación de los procesos, b) la mejora en la satisfacción de los clientes externos e internos, c) el ajuste a la estructura de generación y producción, y d) el ajuste de los servicios y productos.

Canales de atención

El Servicio Geológico Colombiano pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales es para el acceso a los trámites, servicios e información de la Entidad:

- Presencial

Oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la Diag. 53 No. 34-53 Bogotá D.C. y en las diferentes oficinas regionales, de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 5 p.m.

- Correo

Documentos recibidos a través de un servicio de mensajería (742, Envía, Servientrega, Deprisa, etc.)

- Buzón:

Localizados en diferentes puntos de la Entidad en Bogotá, en los grupos de trabajo regionales y observatorios vulcanológicos;

- Telefónico

Línea gratuita nacional de atención al ciudadano y denuncias (571) 01 - 8000 – 110842.

Línea fija desde Bogotá (571) 220 0200 - (571) 222 1811.

- Virtual

Formulario electrónico <https://www.sgc.gov.co/AtencionAlCiudadano/Paginas/PQRD.aspx>

Correo electrónico cliente@sgc.gov.co

Análisis de las PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018

1. Según el tipo de petición

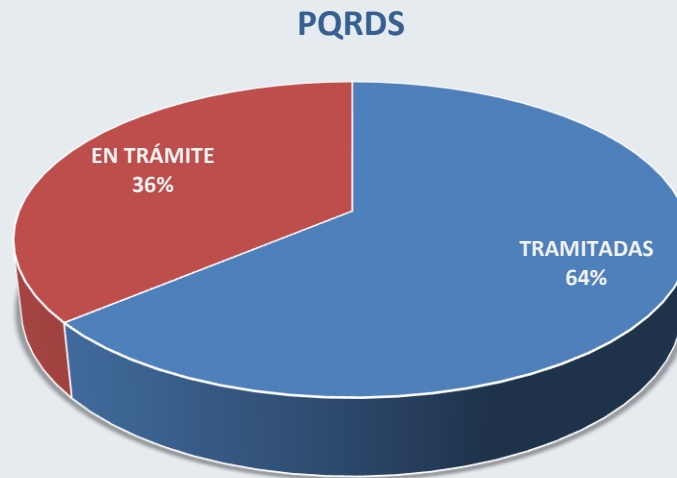
| <i>Tipos de petición</i> | | | |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Tipos de petición | Tramitados | En trámite | Total |
| D.Petición | 213 | 137 | 350 |
| Queja | 6 | 2 | 8 |
| Consulta | 6 | 5 | 11 |
| Reclamo | 0 | 0 | 0 |
| Rec reposición | 1 | 3 | 4 |
| Denuncia | 1 | 1 | 2 |
| Felicitación | 34 | 0 | 34 |
| Total | 261 | 148 | 409 |

Análisis de las PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018

2. Distribución de PQRDS por Grupos de Trabajo

| Distribución PQRDS IV Trimestre 2018 | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------|
| Grupos de trabajo del SGC | Tramitados dentro del término | Tramitados fuera del término | En trámite dentro del término | En trámite fuera del término | Total |
| Dirección General | 38 | 2 | 7 | 10 | 57 |
| Secretaría General | 13 | 1 | 1 | 4 | 19 |
| Dirección de Geociencias Básicas | 48 | 0 | 5 | 8 | 61 |
| Dirección de Recursos Minerales | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Dirección de Geoamenazas | 57 | 0 | 10 | 22 | 89 |
| Dirección de Gestión de Información | 58 | 3 | 6 | 12 | 79 |
| Dirección de Asuntos Nucleares | 16 | 3 | 23 | 26 | 68 |
| Dirección de Laboratorios | 10 | 0 | 2 | 3 | 15 |
| Dirección de Hidrocarburos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Oficina asesora Jurídica | 8 | 1 | 3 | 5 | 17 |
| Oficina de Control Interno | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 252 | 10 | 57 | 90 | 409 |

Durante el cuarto trimestre de 2018 el Servicio Geológico Colombiano tramitó un total de 261 PQRD, equivalente al 64% de las 409 PQRD recibidas. Están en trámite 148 PQRD, correspondientes al 36%.



El 21,8% de los PQRD recibidos se encuentra en la Dirección de Geoamenazas; el 19,3% se direccionó a la Dirección de Gestión de Información; el 16,6% se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares; el 14,9% corresponde a la Dirección de Geociencias Básicas; mientras que el 13,9% pertenece a la Dirección General; el 4,6% corresponde a la Secretaría General; el 4,2% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica; el 3,7% a la Dirección de Laboratorios; el 0,7% compete a la Dirección de Recursos Minerales y el 0,2% restante a la Oficina de Control Interno.



Análisis de las PQRDS recibidas durante el cuarto trimestre de 2018

3. Distribución de PQRDS por Áreas de Trabajo

| Área | Tramitados dentro del término | Tramitados fuera del término | En trámite dentro del término | En trámite fuera del término | Total |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------|
| Dirección General | 7 | 2 | 0 | 10 | 19 |
| Participación ciudadana y comunicaciones | 31 | 0 | 7 | 0 | 38 |
| Secretaría General | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Contratos y Convenios | 1 | 1 | 2 | 2 | 6 |
| Control Interno Disciplinario | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Grupo de Planeación | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Talento humano | 5 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| Nómina y Seguridad Social | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Unidad Recursos Financieros | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Servicios Administrativos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tecnología de Información | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GTR Bucaramanga | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Dirección de Geociencias Básicas | 6 | 0 | 3 | 0 | 9 |
| GTR Medellín | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Museo | 42 | 0 | 2 | 8 | 52 |
| Dirección de Recursos Minerales | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Dirección de Geoamenazas | 28 | 0 | 10 | 22 | 60 |
| OVS Manizales | 11 | 0 | 0 | 0 | 11 |
| OVS Popayán | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| OVS Pasto | 14 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| Dirección de Gestión de Información | 54 | 3 | 6 | 12 | 75 |
| Dirección de Asuntos Nucleares | 7 | 0 | 1 | 2 | 10 |
| Licenciamiento y Control | 9 | 3 | 22 | 24 | 58 |
| Investigaciones y Aplicaciones Radioactivas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dirección de Laboratorios | 4 | 0 | 2 | 1 | 7 |
| GTR Cali | 6 | 0 | 0 | 2 | 8 |
| Dirección de Hidrocarburos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Oficina asesora Jurídica | 10 | 0 | 0 | 7 | 17 |
| Oficina de Control Interno | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 252 | 10 | 57 | 90 | 409 |

4. Aspectos a tener en cuenta

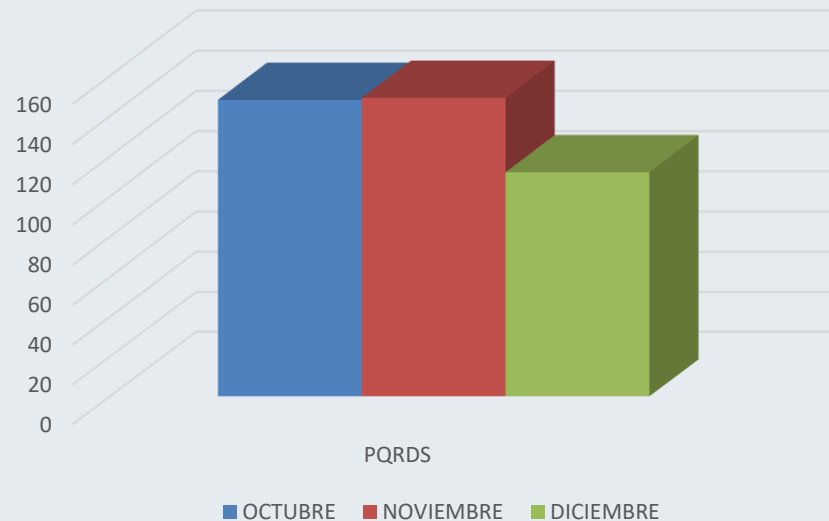
- De los 409 PQRDS recibidos, 261 (64%) han sido respondidos y 148 (36 %) se encuentran en trámite.
- En el periodo analizado se puede evidenciar que el promedio para contestar una PQRDS en el SGC es de 13 días.
- En el trimestre evaluado no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- Los PQRDS que se registran como “En trámite” hacen referencia a las solicitudes que están pendientes por respuesta.
- El Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, reasigna los PQRDS al área competente a más tardar el día siguiente de su radicación en el SGC.

5. El tiempo de respuesta de las PQRDS recibidas durante el segundo trimestre 2018, se puede observar en el siguiente enlace:

<https://www.sgc.gov.co/Archivos/PQRD%20cuarto%20trimestre.pdf>

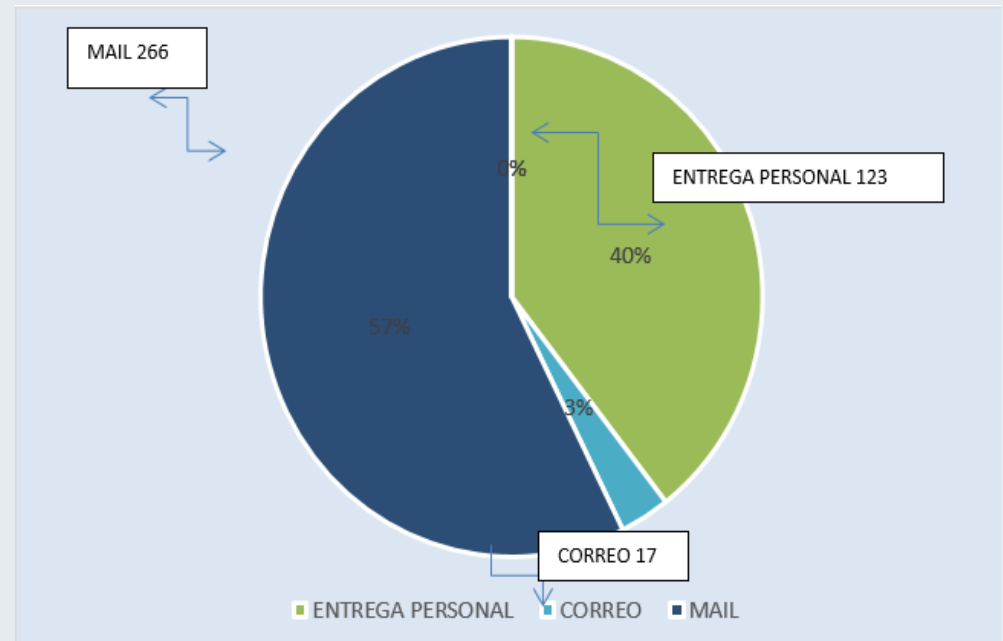
6. PQRDS por mes

En el gráfico que se presenta a continuación se puede observar que en los meses de octubre y noviembre se radicó un número similar de requerimientos en el Servicio Geológico Colombiano (octubre: 148, noviembre: 149) y en el mes de diciembre se recibió la menor cantidad de peticiones (112).



7. PQRDS recibidas y radicadas a través de la oficina de correspondencia

| (OCTUBRE – NOVIEMBRE – DICIEMBRE) | |
|-----------------------------------|-----|
| ENTREGA PERSONAL | 123 |
| CORREO | 17 |
| MAIL | 266 |
| TELEFONO | 0 |
| BUZON | 0 |
| TOTAL PQRD RECIBIDOS | 406 |



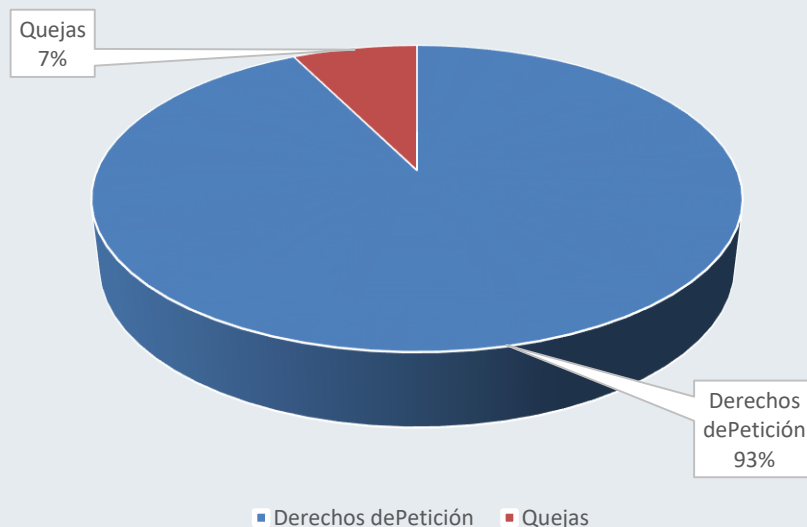
8. Felicitaciones y Agradecimientos

Las felicitaciones
recibidas se
transcriben a
continuación.

| Radicado de entrada | Área | Fecha recibido | Asunto |
|---------------------|-------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20182610093272 | Museo | 21-12-18 | Es un lugar interesante en el cual se pudo evidenciar parte del conocimiento adquirido en clases de geología, su historia hasta la fecha. En pocas palabras, un lugar interesante. |
| 20182610093262 | Museo | 21-12-18 | Es muy valioso poder ver este maravilloso ejemplar. Mi hija de dos años ama los dinosaurios, que le encantó. Mil gracias por preservar nuestra historia. |
| 20182610093252 | Museo | 21-12-18 | Todo el museo me parece maravilloso, es una información muy valiosa para toda la comunidad. Estoy interesada en participar en cursos sobre piedras "geología". Gracias. |
| 20182610092362 | Museo | 21-12-18 | Bello el museo. |
| 20182610092352 | Museo | 21-12-18 | Excelente experiencia; vine con mis hijos y fue sorprendente para ellos pero más sorpresa la tuve yo cuando veo tantos años reunidos en un solo lugar. |
| 20182610092372 | Museo | 21-12-18 | El que más me gustó fue el perezoso gigante, por los huesos y por sus manos. El perezoso es el mejor de todo el museo. |
| 20182610092382 | Museo | 21-12-18 | Es un museo demasiado interesante y lleno de cosas interesantes que todos debemos conocer. |
| 20182610092392 | Museo | 21-12-18 | Me encantó, es hermoso. |
| 20182610092402 | Museo | 21-12-18 | Me encantó demasiado, lo amé. |
| 20182610092412 | Museo | 21-12-18 | No tienen kryptonita. |
| 20182610092422 | Museo | 21-12-18 | Una experiencia fantástica y enriquecedora. El conocimiento es tan grande como la sabiduría. |
| 20182610092432 | Museo | 21-12-18 | Una experiencia donde revivimos gran parte de nuestro país. |
| 20182610092442 | Museo | 21-12-18 | Excelente experiencia, hermoso conocer más acerca de nuestra cultura y antigüedad. |
| 20182610092452 | Museo | 21-12-18 | Me pareció muy chévere, nos enseñó muchas cosas, evolución de la geología, superantención. |
| 20182610092462 | Museo | 21-12-18 | La exposición es hermosa y asombrosa; tardamos un montón caminando el fósil. Por otro lado hay una observación en el nombre de "Hibuchua, México" pues dice Sibichua México 124 calcita. Experto de Islandia. |
| 20182610092482 | Museo | 21-12-18 | A mí me pareció chévere ver los fósiles de animales; me gustan los dinosaurios. Maravilloso, soy de 7 años y me encantó, me encantó la libreta de exploración y la llevo a casa. Gracias Museo Geológico Colombiano. |
| 20182610092472 | Museo | 21-12-18 | Muy interesante y lúdico. Muchas gracias. |
| 20182610092492 | Museo | 21-12-18 | Los felicito por la conservación de las muestras y la exhibición y atención. |
| 20182610092502 | Museo | 21-12-18 | Es muy épico como pueden mantener fósiles de hace muchísimos años y mantenerlos así como son. |
| 20182610092512 | Museo | 21-12-18 | |
| 20182610092522 | Museo | 21-12-18 | Una experiencia, excelente servicio, buena atención, es un lugar muy educativo y agradable, lleno de cultura e información. |
| 20182610092532 | Museo | 21-12-18 | Es un lugar lleno de historia y evolución. |
| 20182610092542 | Museo | 21-12-18 | Hice hace años, meses, una visita a una exhibición. Es excelente sugiero que el museo abra sus puertas al público joven y no tan joven, los sábados también. Muchas gracias. |
| 20182610092552 | Museo | 21-12-18 | Fue la primera vez que vi un perezoso, fue una experiencia genial ya que es nuestro país. |
| 20182610092562 | Museo | 21-12-18 | Espectacular museo y la atención mejor aún. Más publicidad para promocionar el lugar. |
| 20182610092572 | Museo | 21-12-18 | Muy interesante el museo porque aprendimos mucho de la historia del país, muy amables los profesionales que nos guiaron. |
| 20182610092582 | Museo | 21-12-18 | Me encantó, esta visita al museo fue muy interesante, pude aprender mucho acerca de temas que no conocía y este museo me lo permitió. |
| 20182610092592 | Museo | 21-12-18 | Me encantó porque hubo muchos fósiles completos y minerales fosforescentes. Me hubiera gustado si hubiera terópodos carnívoros con sus fósiles completos, per igual las maquetas y la serpiente desecado hizo que me gustara aún más. |
| 20182610092602 | Museo | 21-12-18 | Venimos de Canadá y nuestras hijas quedaron fascinadas de ver los fósiles y el oso perezoso gigante y la boa. |
| 20182610092612 | Museo | 21-12-18 | Genial, todo el gran valor patrimonial que embarga a esta colección y su narrador científico. Muestras excelentes, gracias. |

9. Peticiones vía WEB

Durante el cuarto trimestre de 2018, se recibieron 54 PQRDS vía WEB (a través del formulario que está en disposición en la página web), como se ilustra en el siguiente gráfico:



Panorama general

- Durante el periodo examinado, no se presentó ninguna negación del acceso a la información por parte del SGC
- De las solicitudes recibidas, 11 correspondían a temas no relacionados con la misión del SGC, por lo tanto, se realizó el respectivo trámite por competencia a las entidades responsables, en los términos establecidos por la Ley.
- De los 409 PQRDS recibidos, el 64% se encuentra contestado y el 36% se encuentra en trámite.
- No se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- No se recibieron anónimos.
- No se presentaron peticiones irrespetuosas o información requerida sobre documentos reservados.

Recomendaciones

1. Verificar permanentemente las alarmas de vencimiento enviadas desde el correo participacion.ciudadana@sgc.gov.co
2. Tener en cuenta los términos establecidos por la Ley, para responder las PQRD.
3. Examinar diariamente los radicados que ingresan al Sistema Orfeo.
4. Conocer el procedimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Denuncias del SGC.
5. Anexar las respuestas en el Sistema Orfeo, con el fin de realizar el seguimiento y trazabilidad de los PQRD.
6. Radicar los PQRD, en la Oficina de Correspondencia, independientemente del medio en el que ingresen.
7. Tener un contacto frecuente con los líderes de los procesos, para revisar y mejorar los tiempos de respuesta.

Glosario de términos

ANÓNIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

DERECHO DE PETICIÓN: Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).

Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

DERECHO DE PETICIÓN DE FORMULACIÓN DE CONSULTAS: Es la solicitud verbal o escrita en la que se somete un caso o asuntos a consideración del Servicio Geológico Colombiano, en relación con las materias a su cargo, los cuales deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PETICIÓN Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es 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.

RECLAMO Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

RECURSOS DE REPOSICIÓN: Es el instrumento jurídico para controvertir una decisión de origen administrativo o judicial.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

FELICITACIÓN: Manifestar a alguien la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso fausto para él.