

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones

Informe anual de los Derechos de Petición, Quejas,
Reclamos y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2015

Marzo de 2016

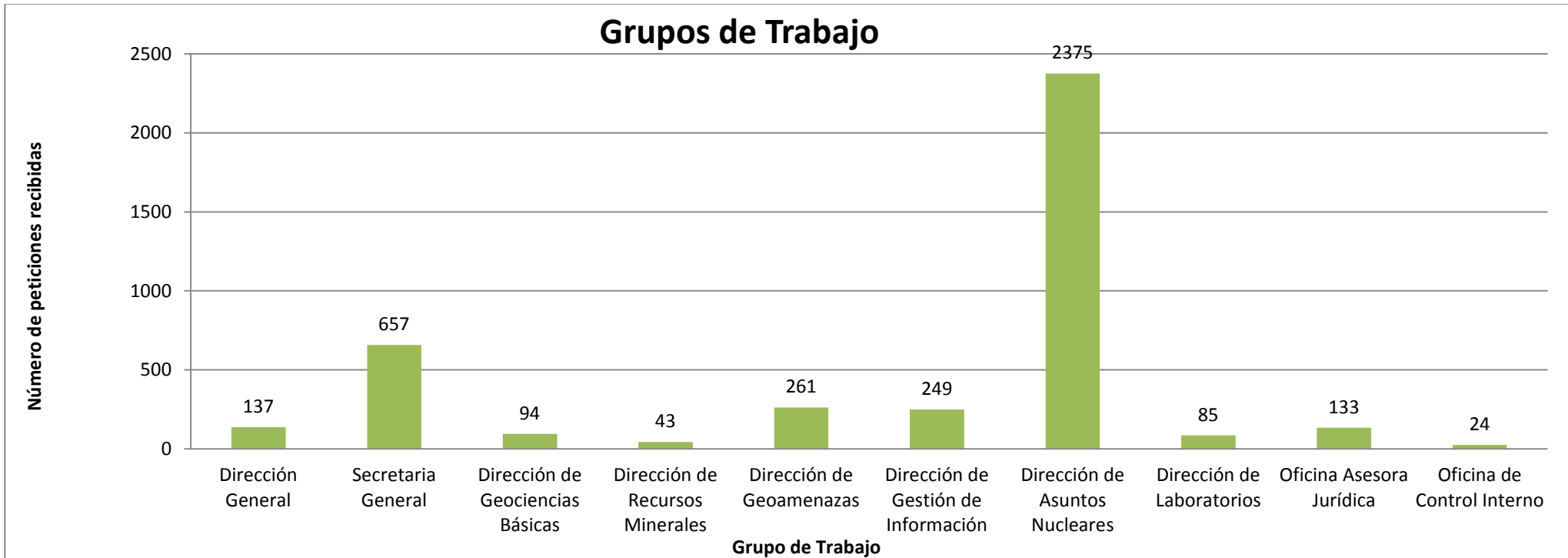


Análisis de las PQRD recibidas durante el 2015

1. Distribución de PQR por Grupos de Trabajo

<i>Distribución de PQR 2015</i>			
<i>Grupos de Trabajo SGC</i>	<i>Tramitados</i>	<i>En trámite</i>	<i>Total</i>
Dirección General	137	0	137
Secretaría General	633	24	657
Dirección de Geociencias Básicas	94	0	94
Dirección de Recursos Minerales	43	0	43
Dirección de Geoamenazas	245	16	261
Dirección de Gestión de Información	220	29	249
Dirección de Asuntos Nucleares	2357	18	2375
Dirección de Laboratorios	74	11	85
Oficina Asesora Jurídica	127	6	133
Oficina de Control Interno	24	0	24
Total	3954	104	4058

Tabla N°1



Para el año 2015, se recibió un total de 4058 PQRD en el Servicio Geológico Colombiano; como lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 3954 PQRD, correspondientes al 97.4% del total de las PQRD recibidas; se encuentran en trámite 104 PQRD, las cuales representan 2.6%.

El 58% de los PQRD recibidos, se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares, el 16% se direccionó a la Secretaria General, el 6.1% pertenecen a la Dirección de Gestión de la Información, el 3.5% corresponde a la Dirección General, otro 6.4% pertenece a la dirección de Geoamenazas, 2.5% ingresó al a Dirección de Geociencias Básicas, otro 3.5% recae en la Oficina Asesora Jurídica y por último, la Dirección de Laboratorios, junto a la Dirección de Recursos Minerales y la Oficina de Control Interno reciben el4%.

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	3767	100	3867
Quejas	12	1	13
Reclamos	3	0	3
Denuncias	13	0	13
Acciones Populares	14	0	14
Felicitaciones	8	0	8
Recursos de Reposición	19	0	19
Exhortos	2	0	2
Sugerencias	1	0	1
Total	3839	101	3940

Tabla N°2

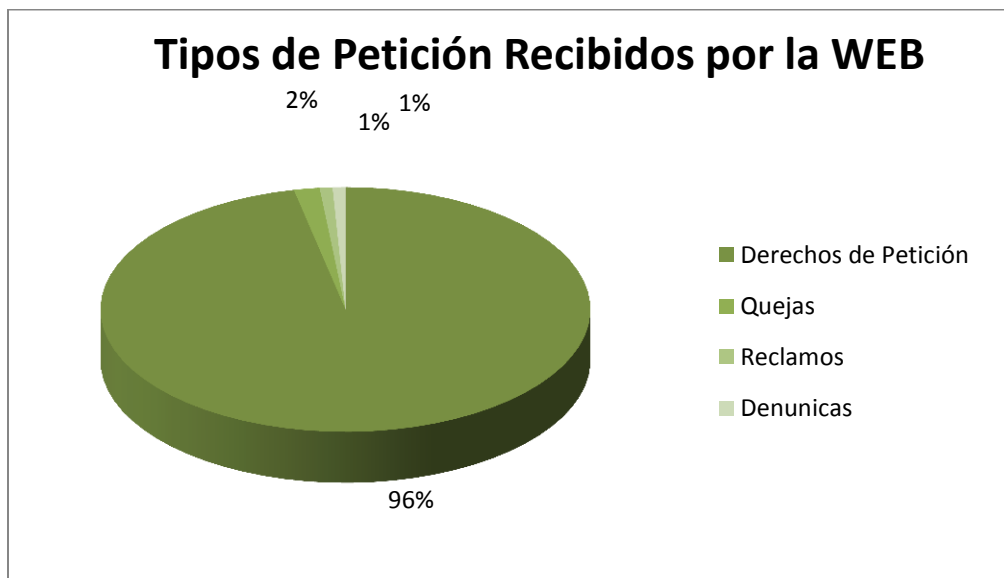
La gráfica N° 1, muestra el comportamiento de los derechos de petición y los mecanismos de participación ciudadana, en el período concerniente del 2 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2015, se recibió un total de 3940 radicados, de los cuales 3867 corresponden a derechos de petición siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados, además se recibieron a lo largo del año 13 quejas, 3 reclamos, 13 denuncias, 14 acciones populares, 8 felicitaciones, 2 exhortos, 1 sugerencia y por último 19 recursos de reposición.

3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

ÁREAS	Tramitados	En trámite	TOTAL
<i>Dirección General</i>	16	0	16
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	121	0	121
<i>Secretaría General</i>	35	2	37
<i>Contratos y Convenios</i>	182	6	188
<i>Control Interno Disciplinario</i>	10	5	15
<i>Grupo de Planeación</i>	8	1	9
<i>Talento Humano</i>	131	4	135
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	134	2	136
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	90	4	94
<i>Servicios Administrativos</i>	43	0	43
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	87	0	87
<i>GTR Medellín</i>	7	0	7
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	43	0	43
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	128	16	144
<i>OVS Manizales</i>	60	0	60
<i>OVS Popayán</i>	14	0	14
<i>OVS Pasto</i>	43	0	43
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	110	29	139
<i>Museo</i>	110	0	110
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	10	1	11
<i>Licenciamiento y control</i>	2245	11	2256
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	89	5	94
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	13	1	14
<i>Dirección de Laboratorios</i>	61	11	72
<i>GTR Cali</i>	13	0	13
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	127	6	133
<i>Oficina Control Interno</i>	24	0	24
Total	3954	104	4058

Tabla N°3

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



<i>Tipos de Petición Recibidos por la WEB</i>			
<i>Tipo de petición</i>	<i>Tramitados</i>	<i>En trámite</i>	<i>Total</i>
Derechos de Petición	111	3	114
Quejas	2	0	2
Reclamos	1	0	1
Denuncias	1	0	1
Total	115	3	118

Tabla N°4

- Por la página Web institucional, se recibió un total de 118 PQR en el período comprendido del 2 de enero al 31 de diciembre de 2015.
- De las 118 PQRD recibidas en el periodo analizado, 114 corresponden a derechos de petición, 2 quejas, 1 reclamo y 1 denuncia.
- De las solicitudes recibidas en el link de PQRD en la página Web, 14 correspondían a temas mineros (11%), por lo tanto se realizó el respectivo trámite por competencia a la ANM, en los términos establecidos por la Ley.
- El tiempo de respuesta de las PQRD recibidas durante la vigencia 2015 en el SGC se puede observar en el siguiente link: <http://www.sgc.gov.co/Noticias/archivos/Tabla-PQR-2015-Version-informe-anual.aspx>

RECOMENDACIONES

- Revisión diaria del sistema ORFEO, con el fin de mantener control acerca de los documentos a su cargo
- Dar respuesta en los términos establecidos, para un mejor control de las PQR que diariamente llegan a la entidad.
- En caso de no ser de competencia del grupo de trabajo en el cual se encuentra la PQRD, dar traslado mediante oficio y reasignarlo al grupo correspondiente, para que este pueda asociarle su respectiva respuesta.
- En caso de que el documento sea netamente informativo, aclararlo en el historial del radicado.
- Asistir a las capacitaciones impartidas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- Por último, recomendamos, realizar una revisión constante de los correos de participación ciudadana, por parte de los encargados de responder las PQR de cada área, para estar al tanto del estado de las PQR a su cargo.