



## SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DADA POR EL SGC A LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS– II SEMESTRE 2016

**Fecha de Emisión:** Junio 28 de 2017

**Nombre Auditor:** Ing. Juan José Tafur Castro

**No. de Informe:** OCI-17-2017

### 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 la 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 julio y el 31 de diciembre de 2016.

### 2. OBJETIVO.

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 segundo semestre de 2016, conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

### 3. ANÁLISIS, OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES.

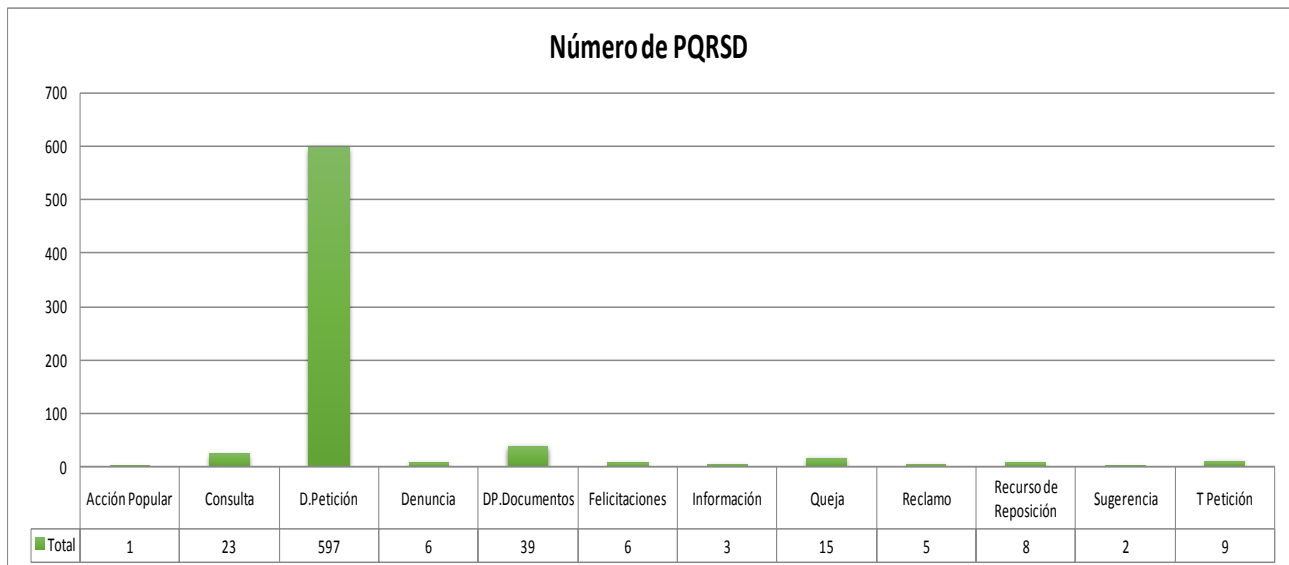
La revisión y verificación realizada por parte de la Oficina de Control Interno al cumplimiento de las normas en materia de atención y gestión de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, tomó como base la información suministrada por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones - PCC, la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

De manera previa al presente informe, éste fue dado a conocer al Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones con el fin de recibir comentarios a las observaciones de la Oficina de Control Interno; para ello, se llevó a cabo una reunión el martes 27 de junio, resultado de lo cual se obtuvo el presente informe.

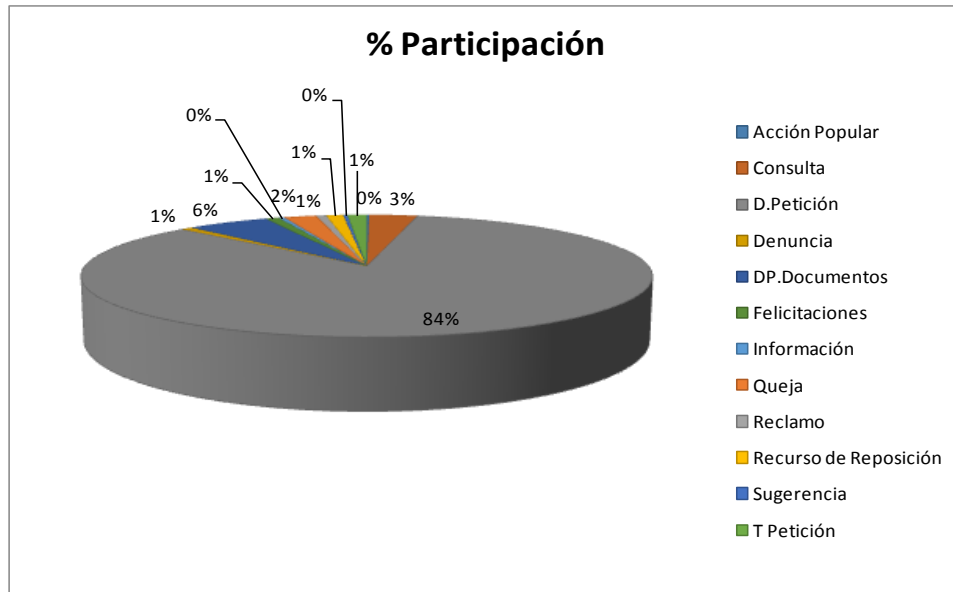
#### 3.1. INFORMACIÓN DEL GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES.

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

Se observó así que durante el segundo semestre de 2016 se recibió un total de 714 asuntos (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD), clasificados de la siguiente manera:



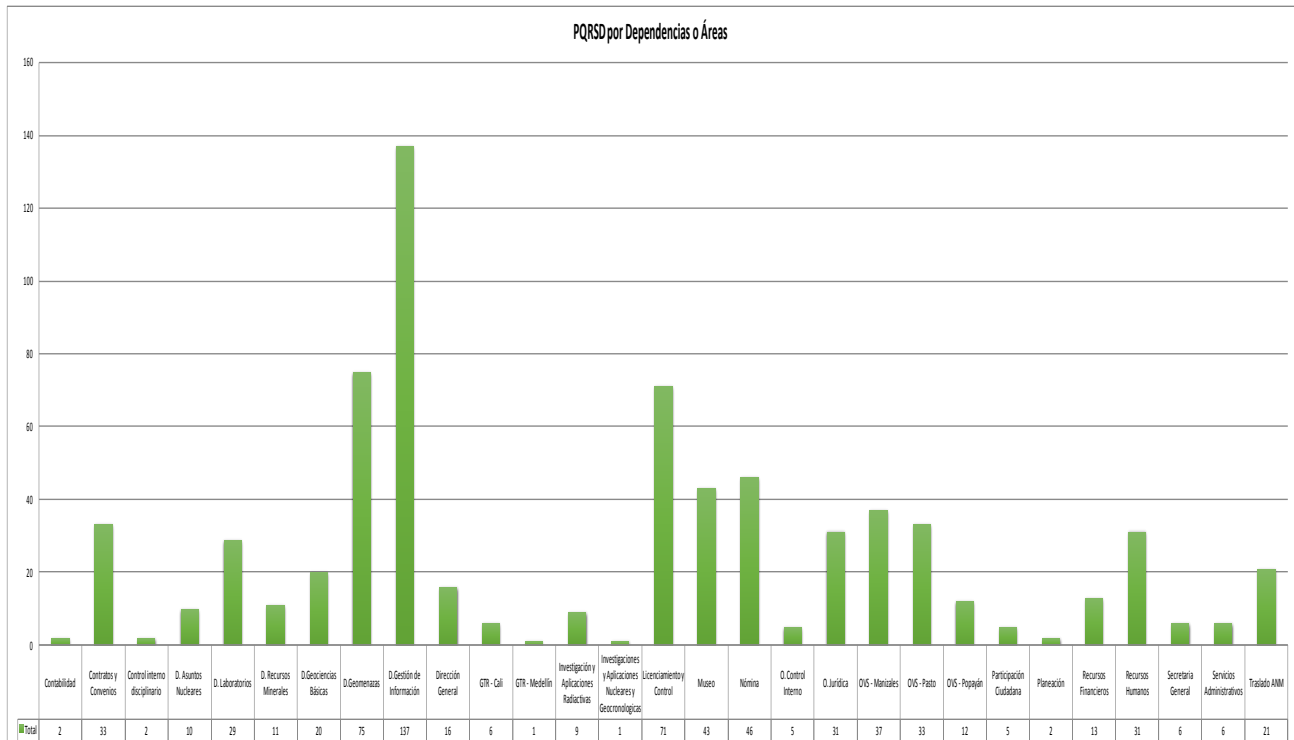
**Número total de PQRSD: 714**



**Número total de PQRSD: 714**

El 84% de los asuntos recibidos corresponden a Derechos de Petición con 597 registros de un total de 714 asuntos registrados.

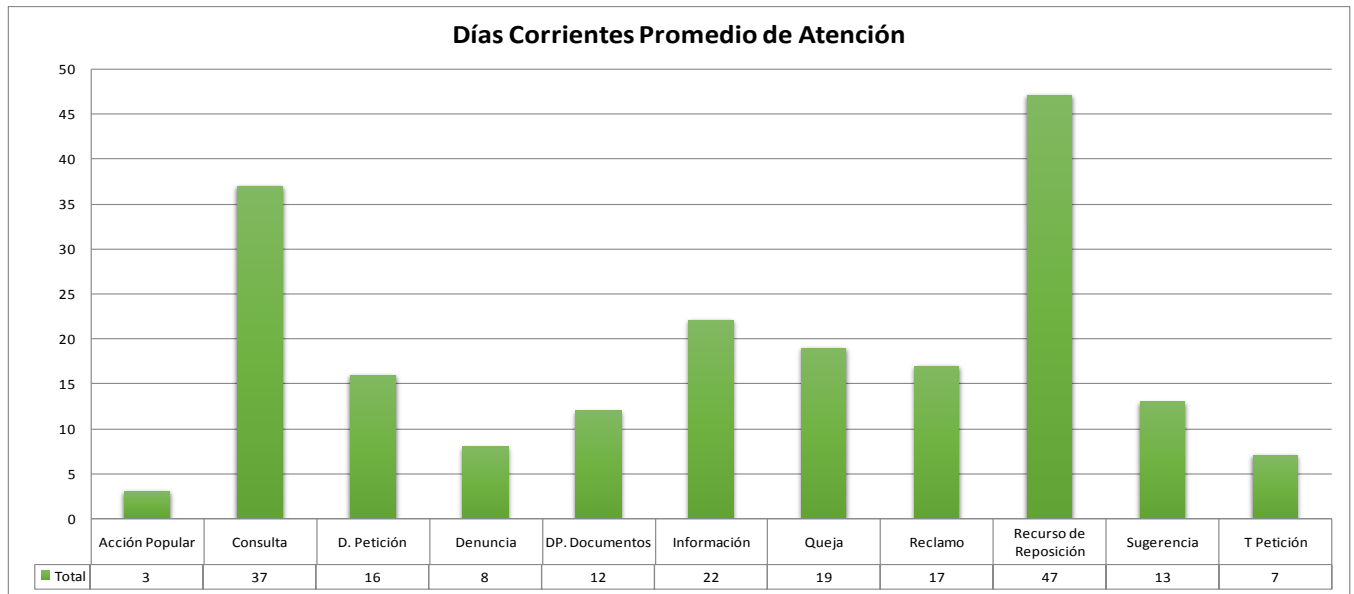
Las estadísticas de PQRSD atendidas por dependencias o áreas son:



Dependencia o Área	Número de PQRSD	% Participación
D.Gestión de Información	137	19,19
D.Geoamenazas	75	10,50
Licenciamiento y Control	71	9,94
Nómina	46	6,44
Museo	43	6,02
OVS - Manizales	37	5,18
Contratos y Convenios	33	4,62
OVS - Pasto	33	4,62
O. Jurídica	31	4,34
Recursos Humanos	31	4,34
D. Laboratorios	29	4,06
Traslado ANM	21	2,94
D.Geociencias Básicas	20	2,80
Dirección General	16	2,24
Recursos Financieros	13	1,82
OVS - Popayán	12	1,68
D. Recursos Minerales	11	1,54
D. Asuntos Nucleares	10	1,40
Investigación y Aplicaciones Radiactivas	9	1,26
GTR - Cali	6	0,84
Secretaria General	6	0,84
Servicios Administrativos	6	0,84
Oficina Control Interno	5	0,70
Participación Ciudadana	5	0,70
Contabilidad	2	0,28
Control interno disciplinario	2	0,28
Planeación	2	0,28
GTR - Medellín	1	0,14
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas	1	0,14
<b>Total General</b>	<b>714</b>	<b>100,00</b>

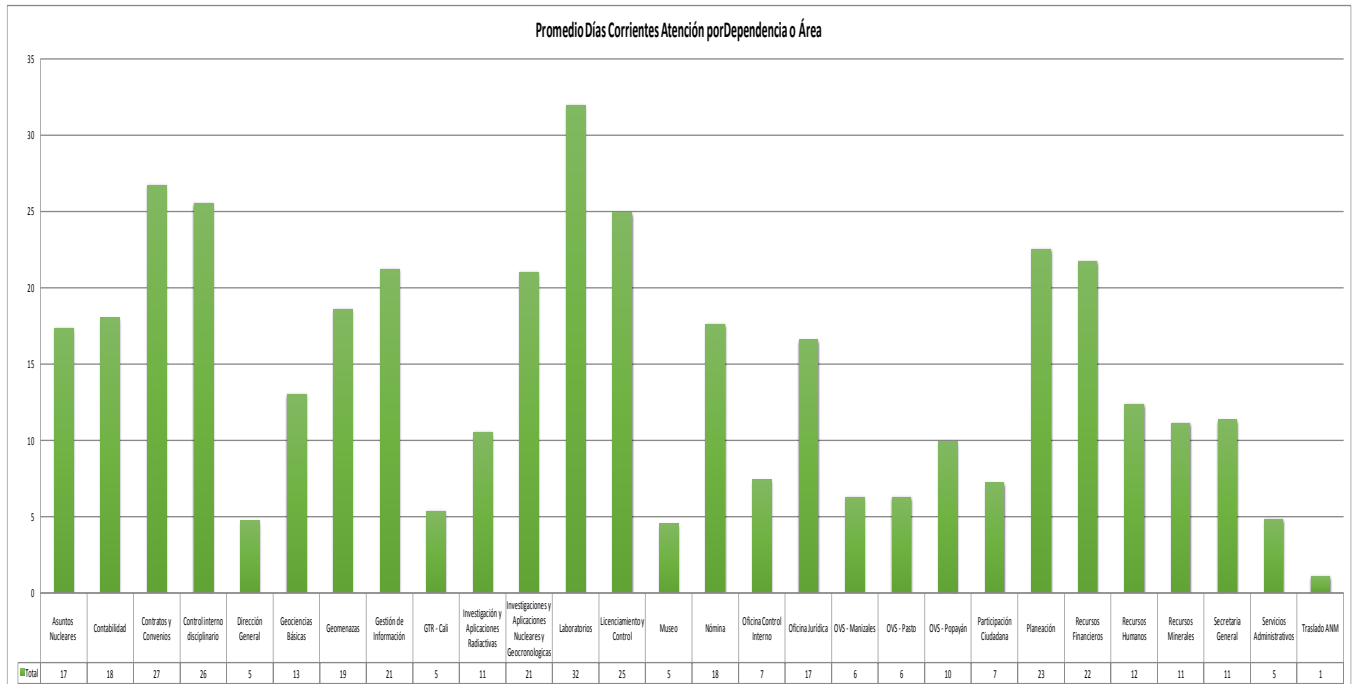
Se observó que el 82.21% (587) de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD fueron atendidos por las dependencias de Gestión de Información, Geoamenazas, Licenciamiento y Control, Nómina, Museo, OVS Manizales, Contratos y Convenios, OVS Pasto, Oficina Jurídica, Recursos Humanos, Laboratorios, y por traslado a la Agencia Nacional de Minería.

Los días corrientes promedio de atención por tipo de PQRSD son:



Se observó que en promedio las denuncias se atienden en 8 días corrientes, los derechos de petición en promedio se atienden en 16 días corrientes y las quejas se atienden en 19 días corrientes.

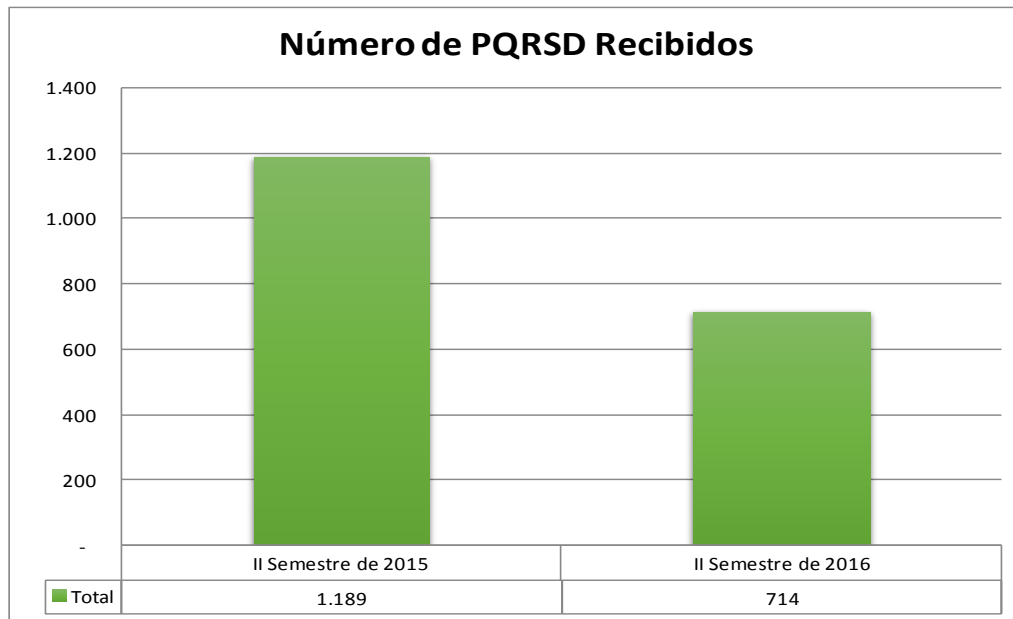
Los días corrientes promedio de atención por Dependencia o Área son:



Dependencia o Área	Días Corrientes Promedio de Atención
Laboratorios	32
Contratos y Convenios	27
Control Interno Disciplinario	26
Licenciamiento y Control	25
Planeación	23
Recursos Financieros	22
Gestión de Información	21
Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geocronológicas	21
Geoamenazas	19
Contabilidad	18
Nómina	18
Asuntos Nucleares	17
Oficina Jurídica	17
Geociencias Básicas	13
Recursos Humanos	12
Secretaría General	11
Recursos Minerales	11
Investigación y Aplicaciones Radiactivas	11
OVS - Popayán	10
Oficina Control Interno	7
Participación Ciudadana	7
OVS - Manizales	6
OVS - Pasto	6
GTR - Cali	5
Servicios Administrativos	5
Dirección General	5
Museo	5
Traslado ANM	1

Se observa que el mayor número promedio de días corrientes en atención de los PQRSD se tiene para la Dirección de Laboratorios, seguido por Contratos y Convenios.

Comparando las peticiones recibidas en el periodo correspondiente al segundo semestre del 2015 y las recibidas en el periodo del segundo semestre de 2016, se tiene:



Tal como se observa en la gráfica, entre el periodo del segundo semestre del 2015 y el periodo del segundo semestre de 2016 se presenta una disminución de 475 peticiones, correspondiente a un 40% menos.

Por otra parte, al revisar y analizar la información entregada por el Grupo de Trabajo Participación Ciudadana y Comunicaciones - PCC se identificó lo siguiente en lo que respecta a quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y peticiones en general:

### Quejas:

En cuanto a las quince (15) quejas recibidas durante el segundo semestre de 2016, el archivo en Excel remitido por el Grupo de PCC contiene el siguiente detalle:

N°	Radicado de entrada	Área	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Días Atención calculados OCI	Radicado de Salida	Asunto	Observaciones
1	20163210037782	Control interno disciplinario	2016/07/14	2016/08/02	19	20163210001081	Queja	
2	20162810000062	Investigación y Aplicaciones Radiactivas	2016/07/15	2016/08/09	25	se contestó por correo electrónico	demora en calibración de equipos	Julián Niño
3	20162610038782	Servicios Administrativos	2016/07/21	2016/07/27	6	se contestó por correo electrónico	mal trato en la portería por la sr. Paola es descortés y grosera	
4	20162610047272	D. Recursos Minerales	2016/08/02	2016/09/02	31	20161100046041	la empresa Pospectors/Aereolevanta mientos no ha pagado sueldo por cinco meses al sr. Alan JarrieRodríguez de Oliveira	
5	20162810000122	Contratos y Convenios	2016/08/05	2016/08/29	24	se contestó por correo electrónico	demora en contestar sobre un proceso de contratación	MónicaPonguta
6	20162610042942	D. Asuntos Nucleares	2016/08/09	2016/08/30	21	se contestó por correo	demora en calibración de equipos y no contestan	

N°	Radicado de entrada	Área	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Días Atención calculados OCI	Radicado de Salida	Asunto	Observaciones
						electrónico	los teléfonos	
7	20162610043222	Contratos y Convenios	2016/08/10	2016/08/12	2	20161100042831	posibles irregularidades en la contratación en el proceso SA021 de 2016	Diana Cárdenas
8	20163210043852	OVS - Manzanales	2016/08/12	2016/08/31	19	20163210001211	Queja	
9	20162610048452	D.Geomenazas	2016/09/07	2016/10/12	35	20163200054061	en la vereda santa helena se presentan movimientos telúricos	Marta Calvache
10	20162610051912	D. Asuntos Nucleares	2016/09/22	2016/10/12	20	20161040054181	queja verbal sobre laboratorio de calibración de una consignación	
11	20162610051972	Licenciamiento y Control	2016/09/23	2016/09/30	7	se contestó por correo electrónico	inconformidad con dar inicio de estudio de solicitud registro de fuente	
12	20162610054092	D.Gestión de Información	2016/10/03	2016/10/11	8	20161010053901	inconvenientes en sicap	
13	20162610059982	Investigación y Aplicaciones Radiactivas	2016/10/31	2016/11/03	3	se contestó por correo	demora en la respuesta de calibración y no contestan los teléfonos	JuliánNiño
14	20162810000282	D.Gestión de Información	2016/11/10	2016/12/22	42	20161010068031	mapas geológicos	Margarita Bravo
15	20162610067612	D.Gestión de Información	2016/12/05	2016/12/22	17	20161010068181	fallas en el geoportal	

- Las quejas 2, 6 y 13 corresponden a quejas concernientes al servicio de calibración de equipos, de estas no fue posible identificar la causa de la queja ya que las respuestas se dieron por correo.

Al respecto, en la reunión de discusión del Informe Preliminar, el Grupo de Trabajo PCC informó que a partir de enero del 2017 todas las respuestas enviadas vía correo electrónico vienen siendo radicadas a través de Orfeo, con el fin de que se pueda tener su registro en Orfeo.

- Las quejas 1 y 8 no presentan una descripción específica en el "Asunto". Al revisar la información del asunto en Orfeo para la queja 1, no fue posible ya que se presentó el siguiente mensaje: "No tiene permiso para ver la imagen, el Radicado es confidencial".

Si bien, de acuerdo a la revisión del informe realizada con el Grupo de Trabajo PCC, se nos informó que los permisos de Orfeo no son otorgados por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones sino que deben ser solicitados al Grupo de Servicios Administrativos a través de gestión documental, en opinión de la Oficina de Control Interno dicha solicitud podría obviarse siempre y cuando en el asunto se incluya un mayor detalle respecto a cada asunto recibido.

Revisando en Orfeo para la queja 8 el documento bajo el radicado número 20163210043852, se identificó que la queja la instauró el Parque Nacional Natural los Nevados, con el asunto: "Seguimiento a permisos institucionales". Según lo registrado en el documento, la queja corresponde a: "(...) Queremos informar la situación que se presentó con la autorización para el uso de la cabaña en el sector de Potosí los días 25 y 26 de julio, con los miembros de su equipo de trabajo Leonel Correa Castaño identificado con el número de cédula 1.130.604.183 y Luis Fernando Ruiz Mesa identificado con el número de cédula 8.010.045, los cuales permanecieron en la cabaña y no cumplieron con las reglas de convivencia recomendadas en el documento de la autorización del permiso (...)".



- Para la queja 4, en Orfeo se revisó el documento asociado al número de radicación 20162610047272, identificando el asunto así: “Acción de Tutela No. 520012204000-201100069-00”, lo cual no corresponde a lo registrado en el “Asunto” del archivo en Excel.
- El asunto registrado para la queja número 14 en el archivo de Excel no describe en forma clara y precisa la queja radicada. Se revisó en Orfeo el radicado número 20162810000282, identificando en su asunto menciona lo siguiente: “Buenas tardes, He tratado de consultar varias veces (Varios días), el mapa de amenazas sísmicas y no está accesible, al igual que los mapas en formato kml y los recursos WMS en ARCGIS. Quisiera saber, cuando estará disponible la información? Espero su respuesta, gracias”.

Por otra parte, en Orfeo no fue posible visualizar la respuesta dada a través del número de radicación 20161010068031, ya que sale el siguiente mensaje: “No tiene permiso para ver el radico porque no es su rol”, este mismo hecho sucede con la queja número 15.

- Las quejas relacionadas en los números 9 y 14 no incluyen un detalle adecuado en el asunto que permita identificarlas efectivamente como quejas.
- Las quejas 14, 9, 4 y 2 presentan los siguientes días corrientes en atención: 42, 35, 31 y 25 respectivamente, los cuales exceden los términos indicados en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

De acuerdo a la revisión de los datos de estas quejas con el Grupo de Trabajo PCC, se evidenció que fueron asignadas oportunamente al área competente para su respuesta, por lo que la demora en la atención se dio por parte de dichas áreas. Sin embargo, se **recomienda** fortalecer el seguimiento realizado por el Grupo PPC frente a la atención de los asuntos recibidos, conforme a los plazos otorgados por norma.

### Reclamos:

En cuanto a las cinco (5) reclamaciones recibidas durante el segundo semestre de 2016, el archivo en Excel remitido por el Grupo de PCC presenta el siguiente detalle:

N°	Radicado de entrada	Área	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Días Atención calculados OCI	Radicado de Salida	Asunto	Observaciones
1	20162810000032	Contratos y Convenios	2016/07/06	2016/07/28	22	20162100039421	Incumplimiento en el pago de indemnizaciones laborales por consorcios que trabajan para el SGC	Rubiela Gonzales
2	20162810000042	Contratos y Convenios	2016/07/07	2016/07/28	21	20162100039421	Incumplimiento en el pago de indemnizaciones laborales por consorcios que trabajan para el SGC	

N°	Radicado de entrada	Área	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Días Atención calculados OCI	Radicado de Salida	Asunto	Observaciones
3	20162810000052	Contratos y Convenios	2016/07/07	2016/07/28	21	20162100039421	Incumplimiento en el pago de indemnizaciones laborales por consorcios que trabajan para el SGC	
4	20162610051302	Licenciamiento y Control	2016/09/20	2016/09/22	2	20161030050511	renovación de licencia	
5	20162810000232	D.Gestión de Información	2016/10/18	2016/11/04	17	20161010058571	Lugar de ubicación del mapa de amenaza por movimientos en masa	

- Las reclamaciones del 1 al 3 presentan el mismo asunto; sin embargo consultando en Orfeo sus números de radicación se identificaron los siguientes asuntos:

Radicado de entrada	Asunto
20162810000032	Medellín, JULIO 06 de 2016 Señores SEVICIO GEOLOGICO COLOMBIANO (SGC) Bogotá Incumplimiento en el pago de indemnizaciones laborales por consorcios que trabajan para el SGC
20162810000042	Anexos1 radicado 20162810000032
20162810000052	Anexos2 radicado 20162810000032

De acuerdo con las descripciones de los radicados de entrada de los reclamos es posible deducir que estos realmente corresponden a un (1) solo evento y no a tres (3) como se registró en el archivo de Excel y en Orfeo.

Según la revisión de los datos de estas reclamaciones con el Grupo de Trabajo PCC, se evidenció que estas fueron registradas vía web por el ciudadano mediante tres eventos diferentes y una misma descripción del asunto.

Para estos casos se **recomienda** implementar controles y actividades que permitan homologar y unificar asuntos para generar estadísticas precisas en cuanto al número de asuntos recibidos.

- La reclamación número 4 en su asunto registrado no indica de forma clara y precisa el tipo de reclamo que presenta. Consultando en Orfeo el número de radicación 20162610051302, su asunto indica: "SOLICITUD DE INFORMACION TRAMITE DE LICENCIA DE CLAUSURA". Revisando el documento escaneado del reclamo se identificó el siguiente asunto: "PROCESO DE DECLARACIÓN DE FUENTE DE MATERIAL RADIOACTIVO EN DESUSO – OBTENCIÓN LICENCIADA DE CLAUSURA". Como se observó los tres (3) asuntos son diferentes, siendo exacto el asunto registrado en el documento escaneado.

Por otra parte se revisó el detalle del documento escaneado, encontrando el siguiente texto: "(...) Estableciendo contacto con el Ing. Héctor Galindo, nos remirió a la Resolución No. 90874 de 2015, (...) Agradezco el soporte para remitirnos información detallada y dónde direccionar los requisitos que se condensan en dicha resolución. (...)". Con lo anterior se puede deducir que el asunto corresponde a una solicitud y no un reclamo.

- Para el reclamo número 5 en Orfeo no fue posible visualizar la respuesta dada a través del número de radicación 20161010058571, ya que se genera el siguiente mensaje: “No tiene permiso para ver el radico porque no es su rol”.

### Denuncias:

En cuanto a las seis (6) denuncias recibidas durante el segundo semestre de 2016, la información enviada por el Grupo de PCC tiene el siguiente detalle:

N°	Radicado de entrada	Área	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Días Atención calculados OCI	Radicado de Salida	Asunto	Observaciones
1	20162610040242	Licenciamiento y Control	2016/07/27	2016/08/10	14	se contestó por correo electrónico	No pagan indemnización en Gamanuclear Cali	no
2	20162610049202	Dirección General	2016/09/09	2016/09/10	1	ENTERADO EL DIRECTOR GENERAL. ESTE DOCUMENTO FUE ESCANEADO Y REMITIDO POR EL DIRECTOR GENERAL A LA PRESIDENTE DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERIA, CON EL FIN DE INCLUIR EN EL ORDEN DE DÍA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA ANM, PARA TRATAR EL TEMA EN UNO DE LOS CONSEJO DIRECTIVO DE LA AGENCIA NACIONAL DE MINERIA.	títulos mineros	
3	20162810000212	Contratos y Convenios	2016/09/27	2016/09/20	-7	20162100050091	contratos celebrados	
4	20162610066112	Participación Ciudadana	2016/11/28	2016/11/28	0	se contestó por correo electrónico	nomina paralela	
5	20162610067332	D. Asuntos Nucleares	2016/12/02	2016/12/20	18	20161030067091	mal manejo de yodo en clínica de Cali	Héctor Galindo
6	2016261007012 2	D. Asuntos Nucleares	2016/12/15	2016/12/20	5	20161030067111	mal manejo de yodo en clínica de Cali	

- Las denuncias 2 y 3 presentan en el archivo en Excel un asunto poco claro. Revisados los radicados de entrada en Orfeo, estas denuncias presentan los siguientes asuntos:

Radicado de entrada	Asunto
20162610049202	DENUNCIA ANTE EL CONCEJO DIRECTIVO ANM
20162810000212	El Consorcio GSG (GEMI – SERVIMINAS y GEOMINAS) no ha pagado INDEMNIZACIONES y MORAS de parte del personal del contratista en el contrato 511 del 2013 entre el SGC (Servicio Geológico Colombiano) y el Consorcio GSG (GEMI – SERVIMINAS y GEOMINAS)

- La denuncia 3 presenta inconsistencia en sus fechas en cuanto a la secuencialidad en el tiempo, ya que la fecha de salida o de cierre es menor a la fecha de ingreso o de radicación.
- La denuncia No. 4 aparece con la misma fecha de ingreso y salida. Sin embargo, la Oficina de Control Interno tuvo conocimiento de este tema en su momento, por lo que la fecha real de ingreso de la denuncia fue el 20 de noviembre, mediante correo electrónico, pero solo se incluyó en Orfeo hasta el 28.

Por lo tanto, aún cuando fue respondida en término, refleja que persisten casos en los que el registro en Orfeo se esté realizando de manera tardía, o incluso no se haga, incurriendo así en el riesgo de pérdida de trazabilidad de los asuntos, incumplimiento de términos, lo que además redonda en la falta de certeza del total de asuntos recibidos en la entidad.

- Las denuncias 5 y 6 presentan el mismo asunto; sin embargo consultando en Orfeo sus números de radicación se identificó que las denuncias fueron presentadas por la misma persona, y un mismo radicado (10839) en el sistema PQRSD del Ministerio de Minas y Energía. Por lo anterior la denuncias 5 y 6 se consideran como una sola.
- Las seis (6) denuncias fueron radicadas en el SGC; las que estaban dirigidas a entidades externas fueron trasladadas por el SGC a sus destinatarios. De estas seis (6) denuncias, las número 1, 3, 5 y 6 presentan un tiempo considerable de atención en cuanto a su reasignación, lo que podría ocasionar un riesgo de incumplimiento en la atención de la denuncia por parte del destinatario al tener menor tiempo de atención acorde a lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

### **Sugerencias:**

En cuanto a las dos (2) sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2016, se tiene el siguiente detalle:

N°	Radicado de entrada	Área	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Días Atención calculados OCI	Radicado de Salida	Asunto	Observaciones
1	20163210036362	OVS - Manizales	2016/07/08	2016/07/11	3	20163210001011	Sugerencia Mapa de Amenaza Volcán Nevado del Ruiz	
2	20162810000262	D.Gestión de Información	2016/11/08	2016/11/30	22	20161020063251	más información de sismo en la página Web	

Las dos (2) sugerencias hacen referencia a la disposición de información en el portal institucional de la Entidad, en cuanto a incluir información detallada de la erupción del volcán (sugerencia número 1) e información respecto a las recomendaciones en un evento de sismo.

A pesar de ser sugerencias, las áreas responsables enviaron una comunicación informando al destinatario la manera como los temas incluidos en las mismas se estaban teniendo en cuenta por parte de la entidad.

### **Peticiones generales:**

Como se mencionó anteriormente, el Servicio Geológico Colombiano cuenta con el Sistema de Información Orfeo que permite registrar los diferentes asuntos recibidos, junto con sus respuestas.

La información que se encuentra en Orfeo, es tomada por el Grupo de PCC para la elaboración del cuadro en Excel que contiene las columnas descritas anteriormente. Sin embargo, por tratarse de una tarea manual, se incurre en el riesgo de información inconsistente o con errores de transcripción. A manera de ejemplo, se encontraron las siguientes situaciones:

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

Se identificaron 35 peticiones de PQRSD que no presentan fecha de salida ni radicado de salida como se muestra a continuación:

N°	Radicado de entrada	Radicado de Salida	Área	Fecha de Ingreso	Radicado de Salida	Entidad	Asunto	Observaciones
762	20162610035462	T Petición	D.Geomenazas	2016/07/05		Congreso de la república	sismos de mayor magnitud	
888	20162610036962	D.Petición	D.Geomenazas	2016/07/12			mapa geoamenazas	Marta Calvache
953	20162610039092	D.Petición	D.Geomenazas	2016/07/22			Solicitud de estudios	
967	20162610040302	D.Petición	D.Geomenazas	2016/07/28			sisimidad en campos petroleros	Marta Calvache
1259	20163120042252	D.Petición	D.Geomenazas	2016/08/05			solicitud de información en el contexto de la formulación del plan de ordenamiento territorial	
1048	20163220043442	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/08/11			información geológica	margarita bravo
1131	20163220043442	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/08/11			Solicitud de información de la subzonahidrográfica rio Alto Cauca	
1150	20163220043442	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/08/11			información mapas	
1254	20163220043442	D..Petición	D.Gestión de Información	2016/08/11			Solicitud de información de la subzonahidrográfica rio Alto Cauca	
1080	20162610046082	D.Petición	D.Geomenazas	2016/08/25			riesgo de amenazas	
1136	20162610048962	D.Petición	D.Geomenazas	2016/09/09			certificados sísmicos	
1142	20162610049642	D.Petición	Recursos Humanos	2016/09/13			hojas de funcionarios	claudiamartinez
1177	20162610051312	D.Petición	D.Geomenazas	2016/09/20			analisis de pagos	
1269	20162610055982	Recurso de Reposición	Licenciamiento y Control	2016/10/12			información trámites licencia	andresosorio
1270	20162810000222	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/10/12			normas de sisimidad	
1328	20162610056642	D.Petición	Contratos y Convenios	2016/10/14			Solicitud de información	
1321	20162610057192	D.Petición	D.Geomenazas	2016/10/19			Solicitud de pasantias	
1338	20162610059092	D.Petición	D.Geomenazas	2016/10/20			capitación del formato inventario movimientos en masa	

N°	Radicado de entrada	Radicado de Salida	Área	Fecha de Ingreso	Radicado de Salida	Entidad	Asunto	Observaciones
1352	20162610058112	D.Petición	D.Geomenazas	2016/10/21			estudio de área geológico	
1306	20162610058322	D.Petición	Contratos y Convenios	2016/10/24			información contrato	monicapongut a
1353	20162610059442	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/10/27			información geológcatolima	
1362	20162610059922	D.Petición	D.Geomenazas	2016/10/28			movimientos telurgicos	monicaarcila
1369	20162610060362	D.Petición	D.Geomenazas	2016/11/01			apoyo técnico	
1374	20162610060582	D.Petición	D.Geomenazas	2016/11/02			es posible predecir un sismo?	Marta Calvache
1379	20162610060912	D.Petición	D.Geomenazas	2016/11/03			concepto técnico en el municipio de Tablón gómez	gloria ruiz
1390	20162610061692	D.Petición	D.Geomenazas	2016/11/08			visita red sismológica	Marta Calvache
1409	20162610062772	T Petición	D.Geomenazas	2016/11/15			seguimiento a fallas del romedal	
1407	20162810000302	D.Petición	D.Geomenazas	2016/11/15			clave y contraseña del SINMA	
1445	20162610065852	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/11/25			mapa geológico	
1449	20162610065982	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/11/28			perfiles profesionales en el SGC	
1458	20162810000352	D.Petición	D.Geomenazas	2016/11/29			mapa ondas	
1461	20162810000362	D.Petición	D.Geomenazas	2016/11/30			mapas	
1466	20162610067162	D.Petición	D.Geomenazas	2016/12/01		Secretaria de minas medellin	apoyo para estudio	
1475	20162610068372	D.Petición	Contratos y Convenios	2016/12/07			prorroga contrato	
1512	20162610072032	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/12/22			pozos exploratorios	pedro rangel

De las 35 peticiones PQRSD, solo una no corresponde a un derecho de petición.

Para las peticiones registradas desde el mes de julio hasta el mes de noviembre, al no tener asignada la fecha de salida o respuesta, es posible considerar que estas peticiones no han sido atendidas, aunque con una verificación posterior se pudo evidenciar que sí cuentan con respuesta, pero no ha sido registrada en el cuadro.

En otros casos, según la fecha de corte al 31 de diciembre de 2016 algunos están fuera de término como es el caso de la petición con radicación número 20162610035462.

Por lo anterior, se **recomienda** en forma prioritaria revisar estas situaciones y según sea el caso proceder con su respuesta.

- **Peticiones con fecha de salida inferior a la fecha de ingreso.**

Se identificaron 20 asuntos donde la fecha de salida es inferior a la fecha de ingreso o radicación, como se muestra a continuación:

N°	Radocado de entrada	Radocado de Salida	Área	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Radocado de Salida	Entidad	Asunto	Observaciones
692	20162610029972	D.Petición	Nómina	2016/07/08	2016/06/23	20162500033531		certificación laboral	
693	20162610029982	D.Petición	Licenciamiento y Control	2016/07/08	2016/06/30	se contestó por correo electrónico		licencia de operación	
970	20162610040492	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/07/28	2016/06/10	20161010042331		información planchas	
1234	20163110036242	D.Petición	GTR - Medellín	2016/08/07	2016/07/11	20163110036051		Solicitud de información acerca de la existencia de licencia de explotación minera en los predios de propiedad del solicitante.	
1119	20162610047942	D.Petición	Museo	2016/09/07	2016/09/06	se contestó por correo electrónico		visita museo	
1284	20163220051072	D.Petición	OVS - Popayán	2016/09/20	2016/09/19			Solicitud charla sobre sismicidad y vulcanología de la Institución Educativa Metropolitana María de Occidente.	
1201	20162810000212	Denuncia	Contratos y Convenios	2016/09/27	2016/09/20	20162100050091		contratos celebrados	
1210	20162610053022	D.Petición	Licenciamiento y Control	2016/09/28	2016/08/21	se contestó por correo electrónico		cumplimiento de terminos	
1211	20162610053112	D.Petición	D.Geociencias Básicas	2016/09/28	2016/09/22	20163100050561		perforación de pozos	
1215	20162610053232	DP.Documentos	Contratos y Convenios	2016/09/29	2016/08/22	se entregó a la mano	ANM	información de un convenio	
1262	20162610054152	D.Petición	Licenciamiento y Control	2016/10/04	2016/08/21	se contestó por correo electrónico		procedimiento para una cuenta	
1308	20162610058382	DP.Documentos	D.Geomenazas	2016/10/24	2016/10/21			visita técnica	
1079	20162610059042	D.Petición	Servicios Administrativos	2016/10/26	2016/10/24	correo electrónico		remate de lote	nina barreño
1388	20162610061552	D.Petición	Investigación y Aplicaciones Radiactivas	2016/11/08	2016/11/02	se contesto por correo		análisis radiométrico	
1393	20162610061912	D.Petición	Traslado ANM	2016/11/09	2016/11/04	20162810058961		información minera	
1463	20162610066882	D.Petición	D.Geomenazas	2016/12/01	2016/11/23	20163200061241		solicitud de apoyo	
1483	20162610069012	D.Petición	D.Gestión de Información	2016/12/12	2016/10/14	envió al solicitante resolución 450 de 14 Octubre de 2016 que se refiere a la lista de precios. Rigo		BIP	Rigoberto Blandon



N°	Radicado de entrada	Radicado de Salida	Área	Fecha de Ingreso	Fecha de Salida	Radicado de Salida	Entidad	Asunto	Observaciones
1501	20162610071012	D.Petición	D.Geomenazas	2016/12/19	2016/06/22	20163200000141		estudio de amenazas	
1567	20162610066192	D.Petición	OVS - Popayán	2016/12/21	2016/11/28	20162610066192		Solicitud de información referente al Volcán Nevado del Huila.	
1521	20162610072762	D.Petición	D. Recursos Minerales	2016/12/27	2016/01/02	20173300000091		estudio de minerales	

Por lo tanto, se evidencian errores en el registro de la información, situación que genera riesgos de desactualización e inexactitud respecto a la fecha de ingreso y respuesta, por lo que se **recomienda** establecer controles que permitan validar el registro de la información.

Tal y como se observó en páginas anteriores, en el archivo de Excel utilizado por el GPCC se observan descripciones de asuntos demasiado resumidos que no permiten tener una visión general del tema tratado, ni concluir si la clasificación del mismo es correcta.

Como se observó en la visita in situ, la “fecha de salida” que determina los plazos de vencimiento de los asuntos recibidos no son calculados automáticamente por Orfeo, sino manualmente por la persona del GPCC, lo que podría ocasionar un error en su cálculo.

Comparando las actividades realizadas por Correspondencia en Orfeo y las realizadas en el diligenciamiento del archivo en Excel por la persona de GPCC, es posible identificar actividades que son redundantes como es el caso de la transcripción del “Asunto”, u otras susceptibles de ser optimizadas y automatizadas como la asignación de la fecha de cierre o la generación de alarmas de control en la gestión de los asuntos, y su asignación al área competente de su atención.

Por último, es importante mencionar que nuevamente, como se ha indicado en informes anteriores, se observan categorías de clasificación de los asuntos recibidos que no son claras y que no corresponden a lo especificado en la Ley 1755 de 2015, como por ejemplo es el caso de las siguientes especificaciones: DPetición, TPetición y DPDocumentos.

### 3.2. PUBLICACIÓN DE LOS INFORMES PQRSD.

El Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones elabora trimestralmente un informe de gestión de las peticiones. 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, el Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones en el enlace <http://www.sgc.gov.co/Nosotros/InformesPQRD.aspx> del portal institucional del SGC, publicó los informes relativos al tercer y cuarto trimestre de 2016, como parte de los cuales se encuentra la siguiente información:





- El número de total de peticiones y su clasificación según el tipo de asunto y el área destinataria de su atención.
- Aparece una sección denominada “Aspectos a tener en cuenta”, en la cual se comentan aspectos referentes al número de peticiones recibidas por web, si se aceptaron las peticiones de información, si se presentaron peticiones de quejas o denuncias, entre otros. Igualmente, una sección de “Felicitaciones y Agradecimientos”, en la cual se detallan las felicitaciones y agradecimientos recibidos, y otra de “Recomendaciones” en la que se presentan algunas tales como:
  - Conocer el procedimiento de PQRSD.
  - Tener presente los términos de respuesta de los PQRSD.
  - Atender las alarmas de vencimiento registradas en el Sistema Orfeo y las enviadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
  - Establecer controles para el trámite de los PQRSD al interior de las Dependencias y grupos de trabajo.
  - Anexar las respuestas en el Sistema Orfeo con el fin de realizar el seguimiento y trazabilidad de los PQRSD.
- Para indicar el tiempo de respuesta de las peticiones PQRSD recibidas durante el periodo del informe publicado por el Grupo de trabajo, se indica un enlace que permite acceder al detalle de las peticiones PQRSD.

Analizada la información de los informes publicados se observa lo siguiente:

- Los asuntos que se presentan como “pendientes” en los informes, no son mencionados en los siguientes informes, en lo que respecta a su gestión y cierre, por lo que se pierde la trazabilidad de los mismos, no teniéndose certeza de su oportuna atención.
- No se identificó información estadística respecto a los asuntos recibidos a través de los diferentes canales de atención que posee la Entidad, como son: Correo electrónico, atención presencial, telefónica, línea gratuita nacional 1-8000-110842, peticiones verbales, y buzón de sugerencias.
- En los informes publicados por el grupo de trabajo respecto al tiempo de respuesta de las peticiones PQRSD recibidas, se registra un enlace para visualizar esta información. Al analizar la información detallada se identificaron datos como el Radicado Entrada, Tipo de Petición, Área, Fecha de Ingreso, Fecha Salida, Radicado de Respuesta y Asunto, pero no se identificó información estadística respecto a los tiempos de atención por tipo de petición, área, y grupos de trabajo que permita validar la gestión adelantada y el cumplimiento de los mismos.
- En los informes publicados no se identificó información alusiva a peticiones reiterativas realizadas al SGC.
- No se identificó información relacionada con desistimientos, peticiones irrespetuosas, o informaciones y documentos reservados, de acuerdo con los aspectos mencionados en la Ley 1755 de 2015.

- El GPCC recomienda en los informes “Atender las alarmas de vencimiento registradas en El Sistema Orfeo”; sin embargo Orfeo no genera alarmas automáticas vía correo electrónico por cada uno de los estados y eventos por los que transita un asunto.
- Una de las recomendaciones dada por el GPCC es la correspondiente a la de “Anexar las respuestas en el Sistema Orfeo”. Esta actividad es realizada por los responsables de atender los asuntos de forma manual en Orfeo, de tal manera que deben anexar el número de radicado de la respuesta al registro del número de radicado de entrada. Esta actividad al ser manual puede ocasionar un riesgo de inexactitud de la información en cuanto a la gestión del asunto por omisión, por lo que se **recomienda** analizar la manera de optimizar y automatizar esta actividad. Así mismo, en términos generales frente a las recomendaciones presentadas en los informes, se **recomienda** socializarlas de manera transversal a todas las áreas de la entidad, y de igual forma realizar seguimiento a su adopción, con el fin de mejorar la atención que brinda la entidad a los diferentes asuntos recibidos.

Respecto a lo anterior se recomienda mejorar el diseño y el contenido de los informes a publicar con el objeto de propender por una mayor calidad de la información que allí se dispone para la ciudadanía y entes externos.

#### 4. CONCLUSIONES.

El seguimiento realizado por la Oficina de Control a la atención dada por el SGC a las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias recibidas (PQRS) durante el II Semestre de 2016 evidenció el cumplimiento de las normas en cuanto a la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.

Del seguimiento realizado se tienen aspectos relevantes como:

- La atención promedio de las denuncias se realiza en 8 días corrientes, los derechos de petición en promedio se atienden en 16 días corrientes y las quejas se atienden en 19 días corrientes, por lo que los días hábiles establecidos en las normas para la atención de los mismos, se están cumpliendo. El mayor número promedio de días corrientes en atención de los PQRS se tiene para la Dirección de Laboratorios, seguido por Contratos y Convenios.
- El mayor número de asuntos recibidos se asignaron y fueron atendidas por las dependencias de Gestión de Información, Geoamenazas, y Licenciamiento y Control.
- Se presentó una disminución del 40% en la radicación de peticiones PQRS entre el periodo del II semestre del 2015 versus el periodo del II semestre de 2016.
- Se elaboraron y publicaron trimestralmente los informes sobre la atención de las peticiones PQRS, dando cumplimiento a lo establecido en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Se evidencia un interés por parte del Grupo de Trabajo de Participación Ciudadana y Comunicaciones en atender, mantener y gestionar la información de las peticiones recibidas por el SGC.



No obstante lo anterior, a continuación se mencionan los aspectos que en opinión de la Oficina de Control Interno requieren la implementación de acciones de mejora frente a la atención de los asuntos recibidos en el Servicio Geológico Colombiano, a saber:

- La generación del archivo en Excel de manera manual, tomando como base lo registrado en el sistema Orfeo, puede conllevar a incertidumbre en cuanto al número de asuntos que efectivamente se reciben en la entidad, así como errores en la información contenida en cada uno de los mismos.
- La clasificación de los asuntos en algunos casos no corresponde a la categorización que las normas y demás guías o manuales definen al respecto, lo que puede afectar los términos establecidos en la ley para su oportuna atención.
- Dentro de las denuncias recibidas, en una (1) de ellas se identificó que por ser recibida a través de correo electrónico no fue radicada en Orfeo, lo cual genera incertidumbre respecto al cumplimiento del lineamiento que establece el registro de todos los asuntos en Orfeo, independientemente del canal de recepción, situación que conlleva al riesgo de pérdida de trazabilidad de los asuntos e incumplimiento de términos, lo que puede redundar además en la falta de certeza del total de asuntos recibidos en la entidad.
- Para algunos asuntos se identificaron respuestas enviadas a través de correo electrónico, que no fueron relacionadas en Orfeo, por lo que no es posible determinar el cumplimiento en su atención, tanto en la calidad de la respuesta como en la fecha de la misma. Tampoco fue posible consultar en Orfeo algunos radicados de respuesta, por falta de autorización en su acceso.
- El control manual que se lleva para el cierre de los asuntos a partir de la información incluida en el archivo Excel, podría ocasionar el incumplimiento de términos y la generación de información desactualizada e inexacta para el desarrollo de informes y seguimientos en la gestión de las peticiones.

En la medida de que se disponga de información precisa, se facilita la toma de decisiones en cuanto a la gestión de las peticiones y el mejoramiento continuo del proceso.

- Se observaron oportunidades de mejora en el contenido de los informes publicados trimestralmente en la página Web de la entidad, que permitan mostrar hacia el exterior de la Entidad, el interés, trabajo y los esfuerzos realizados en cuanto a la gestión de los asuntos recibidos.