

# INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana  
y Comunicaciones

Primer informe trimestral de los Derechos de Petición, Quejas,  
Reclamos y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2016

**Abril de 2016**

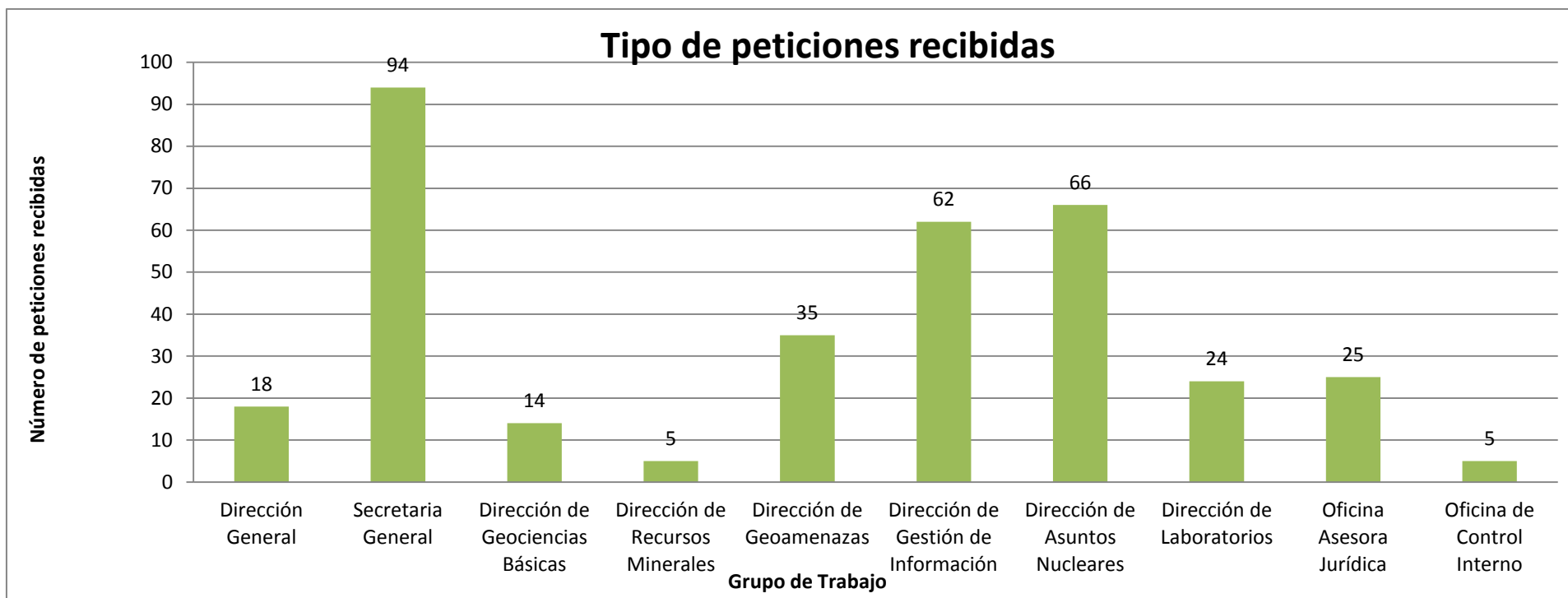


## Análisis de las PQRD recibidas durante el primer trimestre de 2016

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

<i>Distribución de PQR 2016</i>			
<i>Grupos de Trabajo SGC</i>	<i>Tramitados</i>	<i>En trámite</i>	<i>Total</i>
Dirección General	17	1	<b>18</b>
Secretaría General	71	23	<b>94</b>
Dirección de Geociencias Básicas	13	1	<b>14</b>
Dirección de Recursos Minerales	3	2	<b>5</b>
Dirección de Geoamenazas	23	12	<b>35</b>
Dirección de Gestión de Información	57	5	<b>62</b>
Dirección de Asuntos Nucleares	60	6	<b>66</b>
Dirección de Laboratorios	23	1	<b>24</b>
Oficina Asesora Jurídica	24	1	<b>25</b>
Oficina de Control Interno	5	0	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>52</b>	<b>348</b>

Tabla N°1



Para el primer trimestre del año 2016, se recibió un total de 348 PQRD en el Servicio Geológico Colombiano; como lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 296 PQRD, correspondientes al 85% del total de las PQRD recibidas; se encuentran en trámite 52 PQRD, las cuales representan 15%.

El 27% de los PQRD recibidos se encuentra en la Secretaria General, el 19% se direccionó a la Dirección de Asuntos Nucleares, el 18% pertenecen a la Dirección de Gestión de la Información, el 5% corresponde a la Dirección General, otro 10% pertenece a la dirección de Geoamenazas, 4% ingresó al a Dirección de Geociencias Básicas, otro 7% 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 el 10%.

## 2. Tipo de Peticiones Recibidas vía correspondencia.

<i><b>Tipos de Petición</b></i>			
<i><b>Tipo de petición</b></i>	<i><b>Tramitados</b></i>	<i><b>En trámite</b></i>	<i><b>Total</b></i>
Derechos de Petición	288	48	<b>336</b>
Quejas	3	0	<b>3</b>
Reclamos	1	1	<b>2</b>
Denuncias	2	1	<b>3</b>
Acciones Populares	1	2	<b>3</b>
Felicitaciones	1	0	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>52</b>	<b>348</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 período concerniente del 1 de enero hasta el 31 de marzo del año 2016, se recibió un total de 348 radicados, de los cuales 336 corresponden a derechos de petición siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados, además se recibieron a lo largo del trimestre 3 quejas, 2 reclamos, 3 denuncias, 3 acciones populares y 1 felicitación

### 3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

ÁREAS	Tramitadas	En trámite	TOTAL
<i>Dirección General</i>	1	0	1
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	16	1	17
<i>Secretaría General</i>	7	1	8
<i>Contratos y Convenios</i>	6	14	20
<i>Control Interno Disciplinario</i>	2	0	2
<i>Grupo de Planeación</i>	1	1	2
<i>Talento Humano</i>	4	0	4
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	29	5	34
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	20	1	21
<i>Servicios Administrativos</i>	2	1	3
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	13	1	14
<i>GTR Medellín</i>	0	0	0
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	3	2	5
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	15	12	27
<i>OVS Manizales</i>	0	0	0
<i>OVS Popayán</i>	0	0	0
<i>OVS Pasto</i>	8	0	8
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	31	5	36
<i>Museo</i>	26	0	26
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	3	0	3
<i>Licenciamiento y control</i>	55	6	61
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	2	0	2
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	0	0	0
<i>Dirección de Laboratorios</i>	16	1	17
<i>GTR Cali</i>	7	0	7
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	24	1	25
<i>Oficina Control Interno</i>	5	0	5
<b>Total</b>	<b>296</b>	<b>52</b>	<b>348</b>

Tabla N°3

#### 4. Aspectos a tener en cuenta

- Durante el primer Trimestre de 2016, no se realizó ninguna negación al acceso a la información por parte del SGC.
- De las solicitudes recibidas, 17 correspondían a temas mineros (5%), por lo tanto se realizó el respectivo trámite por competencia a la ANM, en los términos establecidos por la Ley.
- Durante el primer Trimestre de 2016 no se recibieron PQRD vía WEB
- El tiempo de respuesta de las PQRD recibidas durante el primer trimestre del 2016 en el SGC pueden ser consultados en el siguiente link: <http://www.sgc.gov.co/descargas/Mecanismos-1-trimestrs-2016.aspx>

#### RECOMENDACIONES

- Dar respuesta en los términos establecidos, para un mejor control de las PQRD 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 que el documento sea netamente informativo, aclararlo en el historial del radicado.
- Un vez se de respuesta a la solicitud es necesario archivar el mismo.
- Revisión diaria del sistema ORFEO, con el fin de mantener control acerca de los documentos a su cargo
- Por último, recomendamos, realizar una revisión constante de los correos de participación ciudadana, por parte de los encargados de responder las PQRD de cada área, para estar al tanto del estado de las PQRD a su cargo.