

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones

Segundo Informe Trimestral y Semestral de los Derechos de Petición, Quejas,
Reclamos y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2016

Julio 2016

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO



MINMINAS

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ. ESPERANZA. EDUCACIÓN.

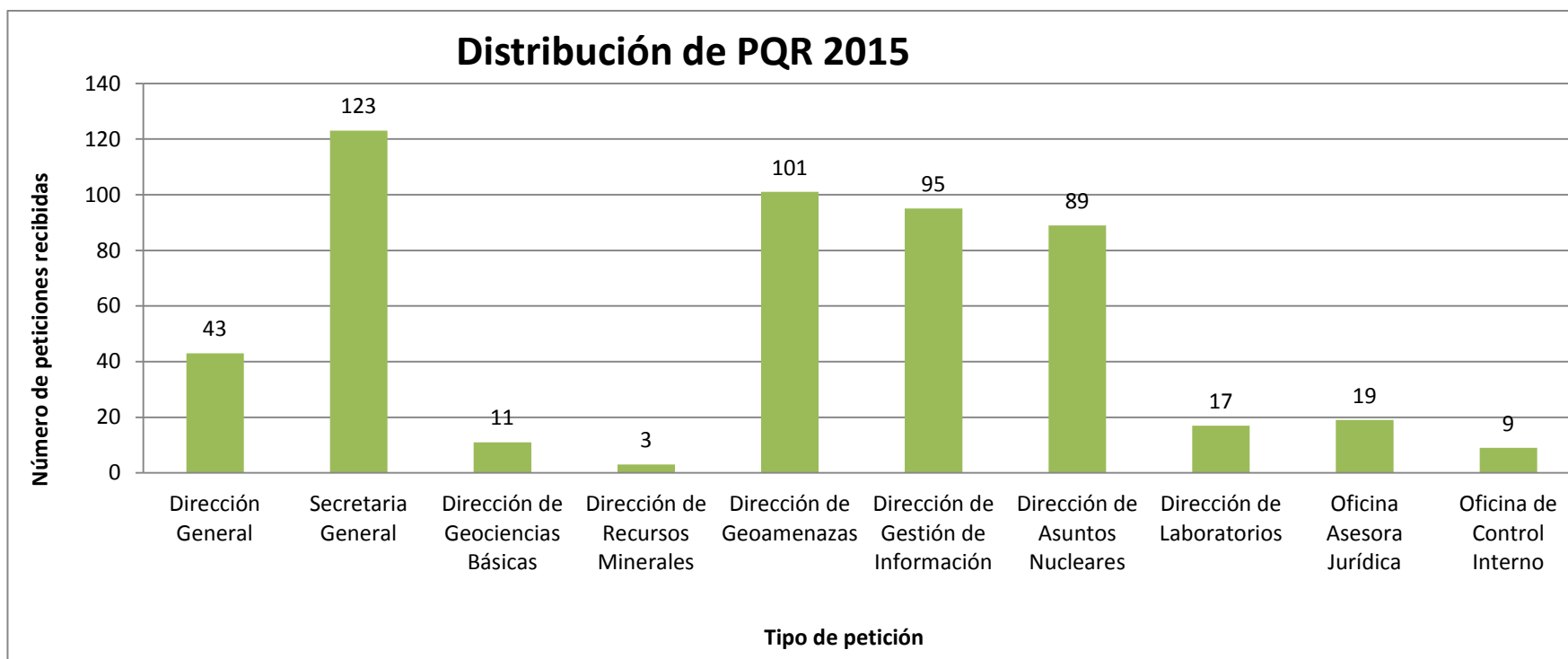
Conocimiento
100
años
Geocientífico
1916 - 2016

Análisis de las PQRD recibidas durante el segundo trimestre de 2016

1. Distribución de PQRD por Grupos de Trabajo

<i>Distribución de PQRD 2016</i>			
<i>Grupos de Trabajo SGC</i>	<i>Tramitados</i>	<i>En trámite</i>	<i>Total</i>
Dirección General	43	0	43
Secretaría General	84	39	123
Dirección de Geociencias Básicas	10	1	11
Dirección de Recursos Minerales	3	0	3
Dirección de Geoamenazas	84	17	101
Dirección de Gestión de Información	68	27	95
Dirección de Asuntos Nucleares	76	13	89
Dirección de Laboratorios	12	5	17
Oficina Asesora Jurídica	15	4	19
Oficina de Control Interno	8	1	9
Total	403	107	510

Tabla N°1



Para el segundo trimestre del año 2016, se recibió un total de 510 PQRD en el Servicio Geológico Colombiano; como lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 403 PQRD, correspondientes al 79% del total de las PQRD recibidas; se encuentran en trámite 107 PQRD, las cuales representan 21%.

El 24% de los PQRD recibidos, se encuentra en la Secretaria General, el 20% se direccionó a la Dirección de Geoamenazas, el 19% pertenecen a la Dirección de Gestión de la Información, el 17% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares, otro 8% pertenece a la Dirección General y el 12% restante corresponden a la Oficina Asesora Jurídica 4%, Dirección de Laboratorios 3%, Dirección de Geociencias Básicas 2%, Oficina de Control Interno 2% 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	390	104	494
Quejas	5	1	6
Reclamos	0	0	0
Denuncias	2	0	2
Acciones Populares	0	0	0
Felicitaciones	6	0	6
Recursos de Reposición	0	2	2
Exhortos	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Total	403	107	510

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 abril hasta el 30 de junio del año 2016, se recibió un total de 510 radicados, de los cuales el (93%) corresponden a derechos de petición siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados, además se recibieron a lo largo del trimestre (1%) quejas, (1%) felicitaciones, (0.4%) denuncias y por ultimo (0.4%) en recursos de reposición.

3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

<i>Grupos de Trabajo</i>	Trámitados	En trámite	TOTAL
<i>Dirección General</i>	2	0	2
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	41	0	41
<i>Secretaría General</i>	4	2	6
<i>Contratos y Convenios</i>	12	9	21
<i>Control Interno Disciplinario</i>	3	0	3
<i>Grupo de Planeación</i>	3	1	4
<i>Talento Humano</i>	13	10	23
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	31	7	38
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	14	5	19
<i>Servicios Administrativos</i>	4	3	7
<i>Tecnología de Información</i>	0	2	2
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	9	1	10
<i>GTR Medellín</i>	1	0	1
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	3	0	3
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	36	17	53
<i>OVS Manizales</i>	16	0	16
<i>OVS Popayán</i>	7	0	7
<i>OVS Pasto</i>	25	0	25
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	45	26	71
<i>Museo</i>	23	1	24
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	3	0	3
<i>Licenciamiento y control</i>	63	9	72
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	8	4	12
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	2	0	2
<i>Dirección de Laboratorios</i>	8	5	13
<i>GTR Cali</i>	4	0	4
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	15	4	19
<i>Oficina Control Interno</i>	8	1	9
Total	403	107	510

Tabla N°3

4. Aspectos a tener en cuenta

- Durante el segundo trimestre de 2016 no se recibieron PQRD vía WEB
- Durante el primer Trimestre de 2016, no se realizó ninguna negación al acceso a la información por parte del SGC
- De las solicitudes recibidas, 37 correspondían a temas mineros (4%), por lo tanto se realizó el respectivo trámite por competencia a la ANM, en los términos establecidos por la Ley.
- De los 510 PQRD recibidos el (79%) se encuentran contestados y el (21%) se encuentran en trámite.
- En el segundo semestre de 2016, no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- El tiempo de respuesta de las PQRD recibidas durante el primer semestre del 2016 en el SGC se puede observar el en siguiente link:

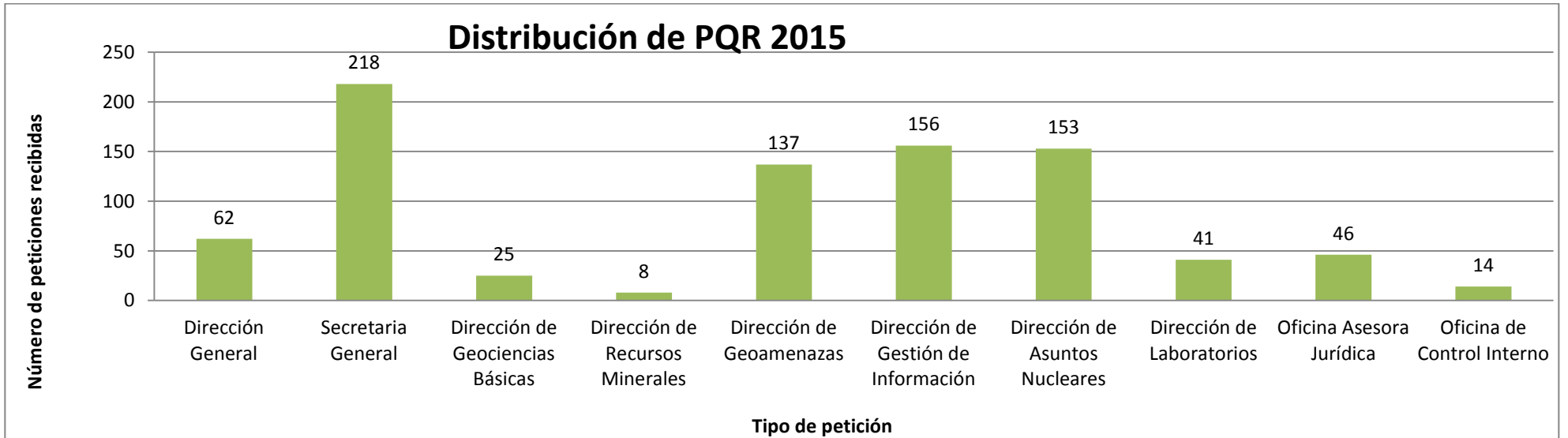
<http://www.sgc.gov.co/Intranet/archivos/Tabla-PQRD-Primer-Semestre-2016.aspx>

Análisis de las PQRD recibidas durante el primer semestre de 2016

5. Distribución de PQRD por Grupos de Trabajo

Distribución de PQRD 2016			
Grupos de Trabajo SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	62	0	62
Secretaria General	174	44	218
Dirección de Geociencias Básicas	24	1	25
Dirección de Recursos Minerales	8	0	8
Dirección de Geoamenazas	114	23	137
Dirección de Gestión de Información	125	31	156
Dirección de Asuntos Nucleares	140	13	153
Dirección de Laboratorios	36	5	41
Oficina Asesora Jurídica	39	7	46
Oficina de Control Interno	13	1	14
Total	735	125	860

Tabla Nº 5



En el primer semestre del año 2016, se recibió un total de 860 PQRD en el Servicio Geológico Colombiano; como lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 735 PQRD, correspondientes al 85% del total de las PQRD recibidas; se encuentran en trámite 125 PQRD, las cuales representan 15%.

El 25% de los PQRD recibidos, se encuentra en la Secretaria General, un 18% pertenecen a la Dirección de Gestión de la Información, otro 18% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares, el 16% se direccionó a la Dirección de Geoamenazas, mientras el 7% pertenece a la Dirección General, el 17% restante lo componen la Oficina Asesora Jurídica (5%), la Dirección de Laboratorios (5%), la Dirección de Geociencias Básicas (3%), la Oficina de Control Interno (2%) y la Dirección de Recursos Minerales (1%).

6. 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	713	119	832
Quejas	8	1	9
Reclamos	1	1	2
Denuncias	4	1	5
Acciones Populares	3	0	3
Felicitaciones	7	0	7
Recursos de Reposición	2	0	2
Exhortos	0	0	0
Sugerencias	0	0	0
Total	738	122	860

Tabla N° 6

La tabla N°6, indica el comportamiento de los PQRD, recibidos en el instituto, segmentadas en el estado de las respuestas. En el período analizado, se recibió un total de 860 radicados, de los cuales el (97%) corresponden a derechos de petición, además se recibieron en el semestre (1%) quejas, (1%) felicitaciones, (1%) denuncias. No se presentaron exhortos y sugerencias.

7. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

<i>Grupos de Trabajo</i>	Trámitados	En trámite	TOTAL
<i>Dirección General</i>	3	0	3
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	59	0	59
<i>Secretaría General</i>	11	3	14
<i>Contratos y Convenios</i>	32	9	41
<i>Control Interno Disciplinario</i>	5	0	5
<i>Grupo de Planeación</i>	4	2	6
<i>Talento Humano</i>	17	10	27
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	63	8	71
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	35	6	41
<i>Servicios Administrativos</i>	6	4	10
<i>Tecnología de Información</i>	0	3	3
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	23	1	24
<i>GTR Medellín</i>	1	0	1
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	8	0	8
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	58	23	81
<i>OVS Manizales</i>	16	0	16
<i>OVS Popayán</i>	7	0	7
<i>OVS Pasto</i>	33	0	33
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	76	30	106
<i>Museo</i>	49	1	50
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	6	0	6
<i>Licenciamiento y control</i>	122	9	131
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	10	4	14
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	2	0	2
<i>Dirección de Laboratorios</i>	25	5	30
<i>GTR Cali</i>	11	0	11
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	39	7	46
<i>Oficina Control Interno</i>	13	1	14
Total	734	126	860

Tabla N° 7

8. Aspectos a tener en cuenta

- Durante el primer semestre de 2016 no se recibieron PQRD vía WEB
- Durante el primer semestre de 2016, no se realizó ninguna negación al acceso a la información por parte del SGC
- De las solicitudes recibidas, 54 correspondían a temas mineros (6%), por lo tanto se realizó el respectivo trámite por competencia a la ANM, en los términos establecidos por la Ley.
- De los 860 PQRD recibidos el (85%) se encuentran contestados y el (15%) se encuentran en trámite.
- En el segundo semestre de 2016, no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- En el periodo analizado se recibieron 6 agradecimientos al SGC y 1 felicitación por excelente servicio.
- El tiempo de respuesta de las PQRD recibidas durante el primer semestre del 2016 en el SGC se puede observar el en siguiente link:
<http://www.sgc.gov.co/Intranet/archivos/Tabla-PQRD-Segundo-Trimestre-2016.aspx>

9. Felicitaciones y Agradecimientos

De las 7 felicitaciones recibidas, 6 son agradecimientos los cuales fueron asignados de la siguiente manera: 1 Dirección General, 2 Dirección de Geoamenazas, 1 Dirección de Recursos Minerales, 1 Dirección de Información, 1 Al Grupo de Aguas Subterráneas y 1 felicitación para el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

Radicado de entrada	Área Asignada	Fecha Recibido	Asunto	Descripción
20162610011172	D. Geomenazas	3-3-16	Agradecimiento	Agradecimiento por parte del Dr. Enrique Peñalosa, Alcalde Mayor de Bogotá por el envío de la Guía Metodológica para Estudios de Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo por Movimientos en Masas.
20162610019842	D. Geomenazas	20-4-16	Agradecimiento	Agradecimiento al Director General, por el apoyo recibido en el desarrollo de la XI Reunión del grupo intergubernamental de Coordinación sobre el Sistema Contra Tsunami y Otras Amenazas Costeras en el Caribe y Regiones Adyacentes IX ICG-CARIBE-EWS
20162610019922	D. Recursos Minerales	20-4-16	Agradecimiento	Agradecimiento por el acompañamiento del SGC en el seminario "Día Colombia" realizada el pasado 7 de marzo en el marco de la Feria Prospectors and Developers Association of Canada (PDAC) 2016 en Toronto Canadá
20162610022552	D. Gestión de Información	39-4-16	Agradecimiento	Agradecimiento por parte del Dr. Álvaro Pacheco Álvarez, Gobernador del Caquetá, por el envío de los datos de amenazas de origen geológico, correspondientes al departamento de Caquetá.
20162610023042	Dirección General	3-5-16	Gestión dentro del proceso de Selección Objetiva de Áreas Estratégicas de Minería	Agradecimiento al SGC, por parte de la Dra. Carolina Rojas Hoyos, Vicepresidente Promoción y Fomento de la Agencia Nacional de Minería, en el proceso de Selección Objetiva de Áreas Estratégicas de Minería, especialmente por el apoyo y colaboración de la Dirección Técnica de Recursos Minerales a través de su participación activa desde el 2013, para establecer los lineamientos y protocolos de entrega de la información técnica de las áreas.
20162610023752	Grupo Aguas Subterráneas	5-5-16	Agradecimiento Grupo de Aguas Subterráneas	Agradecimiento por parte del Dr. Rodrigo Hernán Pérez, alcalde Municipal de Bolívar – Cauca, al Grupo de Aguas Subterráneas, por el acompañamiento, en la búsqueda de las alternativas para superar el desabastecimiento de agua, mediante la investigación como base fundamental de la planeación orientada a mejorar el nivel de vida de los habitantes.

20162610025692	Grupo Participación Ciudadana y Comunicaciones	17-5-16	Felicitaciones	Agradecimiento enviado por el Sr. Samit Mauricio Botero Botero, por la información enviada de manera ágil, clara y eficaz por el funcionario Gonzalo Romero, Profesional del Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
----------------	--	---------	----------------	---

10.RECOMENDACIONES

- Tener en cuenta los términos establecidos en la Ley al momento de dar respuesta.
- Establecer controles al interior de los grupos de trabajo para el manejo de los PQRD.
- Revisión diaria del sistema ORFEO, con el fin de mantener control acerca de los documentos a su cargo.
- Participar en las capacitaciones y campañas realizadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en lo relacionado con derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones.
- Realizar la revisión de las alarmas enviadas a los correos institucionales, por parte del Grupo de Participación Ciudadana.
- Realizar el anexo de las respuestas en el Sistema Orfeo.
- Delegar a un responsable, el trámite de las peticiones según el tema.