

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones

Informe Tercer Trimestre de los Derechos de Petición, Quejas,
Reclamos y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2016
(julio, agosto y septiembre)

octubre 2016

SERVICIO
GEOLÓGICO
COLOMBIANO



MINMINAS

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD PROGRESO

Conocimiento
100
años
Geocientífico
1916 - 2016

Análisis de las PQRD recibidas durante el tercer 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	22	1	23
Secretaria General	69	28	97
Dirección de Geociencias Básicas	16	1	17
Dirección de Recursos Minerales	6	0	6
Dirección de Geoamenazas	62	20	82
Dirección de Gestión de Información	82	13	95
Dirección de Asuntos Nucleares	52	5	57
Dirección de Laboratorios	15	3	18
Oficina Asesora Jurídica	16	4	20
Oficina de Control Interno	4	0	4
Total	344	75	419

Tabla N°1

Para el segundo trimestre del año 2016, se recibió un total de 419 PQRD en el Servicio Geológico Colombiano; como lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 344 PQRD, correspondientes al 82% del total de las PQRD recibidas; se encuentran en trámite 75 PQRD, las cuales representan 18%.

El 33% de los PQRD recibidos, se encuentran en la Dirección de Gestión de la Información, el 23% se encuentra en la Secretaria General, el 20% se direccionó a la Dirección de Geoamenazas, el 14% corresponde a la Dirección de Asuntos Nucleares, otro 5% pertenece a la Dirección General, mientras el 5% ingresó a la Oficina Asesora Jurídica, el 10% restante corresponden a la Dirección de Laboratorios 4%, Dirección de Geociencias Básicas 4%, Oficina de Control Interno 1% 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	316	75	391
Quejas	11	0	11
Reclamos	4	0	4
Denuncias	2	1	3
Acciones Populares	0	0	0
Felicitaciones	5	0	5
Recursos de Reposición	2	2	4
Exhortos	0	0	0
Sugerencias	1	0	1
Total	341	78	419

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 julio hasta el 30 de septiembre del año 2016, se recibió un total de 419 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 analizado el (3%) quejas, (1%) felicitaciones, (1%) denuncias, (1%) en reclamos y por ultimo (1%) en recursos de reposición.

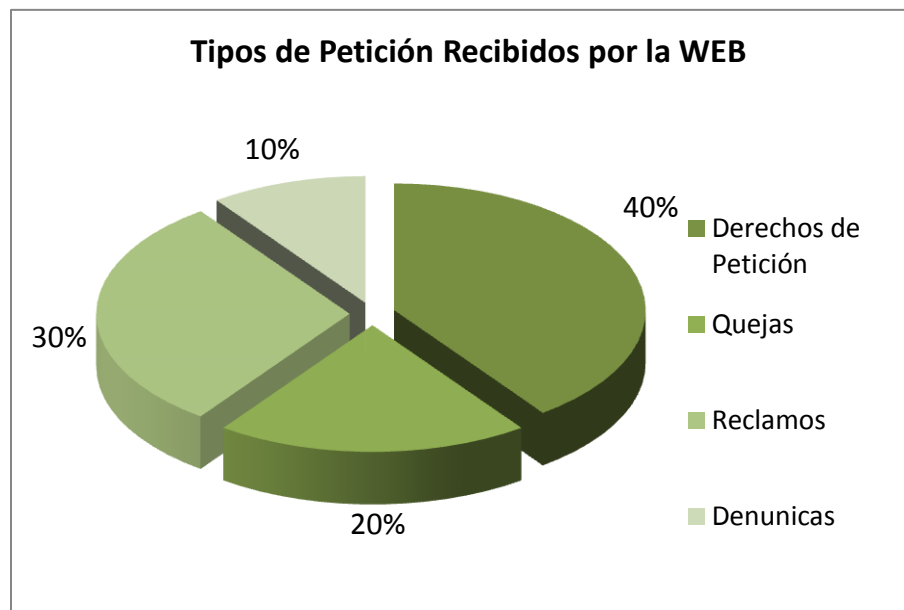
3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

Grupos de Trabajo	Tramitados	En trámite	TOTAL
<i>Dirección General</i>	13	0	13
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	9	1	10
<i>Secretaría General</i>	3	1	4
<i>Contratos y Convenios</i>	9	12	21
<i>Control Interno Disciplinario</i>	2	0	2
<i>Grupo de Planeación</i>	2	0	2
<i>Talento Humano</i>	12	8	20
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	30	5	35
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	8	2	10
<i>Servicios Administrativos</i>	3	0	3
<i>Tecnología de Información</i>	0	0	0
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	15	1	16
<i>GTR Medellín</i>	1	0	1
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	6	0	6
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	19	20	39
<i>OVS Manizales</i>	24	0	24
<i>OVS Popayán</i>	13	0	13
<i>OVS Pasto</i>	6	0	6
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	51	13	64
<i>Museo</i>	31	0	31
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	7	0	7
<i>Licenciamiento y control</i>	41	5	46
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	3	0	3
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	1	0	1
<i>Dirección de Laboratorios</i>	12	3	15
<i>GTR Cali</i>	3	0	3
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	16	4	20
<i>Oficina Control Interno</i>	4	0	4
Total	344	75	419

Tabla N°3

4. Aspectos a tener en cuenta

- Durante el tercer trimestre de 2016 se recibieron 10 PQRD vía WEB



- Durante el tercer Trimestre de 2016, no se realizó ninguna negación al acceso a la información por parte del SGC
- De las solicitudes recibidas, 8 correspondían a temas mineros (2%), por lo tanto, se realizó el respectivo trámite por competencia a la ANM, en los términos establecidos por la Ley.
- De los 419 PQRD recibidos el (82%) se encuentran contestados y el (18%) se encuentran en trámite.
- En el tercer semestre de 2016, no se presentaron quejas o denuncias relacionadas con corrupción.
- El tiempo de respuesta de las PQRD recibidas durante el tercer semestre del 2016 en el SGC se puede observar en el siguiente link: <http://www.sgc.gov.co/Intranet/archivos/Tabla-PQRD-Tercer-Trimestre-2016.aspx>

5. Felicitaciones y Agradecimientos

De las 5 felicitaciones recibidas, 4 son agradecimientos los cuales fueron asignados de la siguiente manera: 3 Dirección General, 2 Grupo de Trabajo Observatorio Manizales.

Radicado de entrada	Área Asignada	Fecha de Recibo	Asunto	Descripción
20162610035992	Dirección General	07-07-16	Felicitación	Felicitación por los 100 años del Servicio Geológico Colombiano
20162610036022	Dirección General	07-07-16	Felicitación	Reconocimiento por los 100 años de labores ininterrumpidas
20162610036902	Dirección General	12-07-16	Agradecimiento	Agradecimiento por la invitación de los 100 años
20163210048272	OVS - Manizales	09-09-16	Agradecimiento	Agradecimiento por parte del Gerente del Banco de la República a Gloria Cortez, Coordinadora del observatorio Vulcanológico Manizales, por participación en el programa de formación ciudadana
20163210050822	OVS - Manizales	19-09-16	Agradecimiento	Agradecimiento, por parte de Carmenza Gallego Galindo, Directora del Programa Trabajo Social de la Universidad de Caldas, por la participación en el conversatorio con los pares académicos dentro del proceso de renovación de la acreditación de alta calidad del programa

Tabla N°4

6. RECOMENDACIONES

- Revisar constantemente, el Sistema Orfeo.
- Tener presente las alarmas enviadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- Tener presente la información suministrada en las campañas de PQRD.
- Tener en cuenta los términos establecidos en la Ley al momento de dar respuesta.
- Se le sugiere a todo el personal de planta y de contrato leer el procedimiento de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias de la institución.
- Realizar el asociado de la respuesta a cada radicado de entrada.
- Generar controles al interior de las dependencias para los términos de respuestas de los trámites y requerimientos.
- Realizar protocolos de respuestas a las preguntas y temas de respuesta, con el fin de realizar rápidamente la contestación al peticionario.
- Realizar inducción al personal nuevo, con el fin de que conozcan todos los frentes de trabajo de la Institución.