

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones

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

Enero a Junio



ANÁLISIS DE LAS PQR RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015

1. Tipo de Peticiones Recibidas



Grafica N°1

<i>Tipos de Petición</i>			
<i>Tipo de petición</i>	<i>Tramitados</i>	<i>En trámite</i>	<i>Total</i>
Derechos de Petición	2734	55	2789
Quejas	6	0	6
Reclamos	1	0	1
Denuncias	4	0	4
Acciones Populares	9	3	12
Exhortos	2	0	2
Recursos de Reposición	8	0	8
Felicitaciones	1	0	1
Total	2765	58	2823

1

La gráfica N°1, muestra el comportamiento de los mecanismos de participación ciudadana, en el período concerniente del 2 de enero hasta el 30 de junio del año 2015, se recibió un total de 2823 radicados, de los cuales 2789 corresponden a derechos de petición siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados, 6 quejas, 1 reclamo, 4 denuncias, 12 acciones populares, 4 exhortos, 8 recursos de reposición y por último 1 felicitación.

2. Distribución de PQR por Grupos de Trabajo

Distribución de PQR 2015			
Grupos de Trabajo SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	84	0	84
Secretaria General	385	13	398
Dirección de Geociencias Básicas	49	1	50
Dirección de Recursos Minerales	29	0	29
Dirección de Geoamenazas	156	4	160
Dirección de Gestión de Información	95	1	96
Dirección de Asuntos Nucleares	1915	25	1940
Dirección de Laboratorios	32	10	42
Oficina Asesora Jurídica	83	7	90
Oficina de Control Interno	2	0	2
Total	2830	61	2891

Tabla N°2

Para primer semestre del año 2015, se recibió un total de 2891 PQR en el Servicio Geológico Colombiano; como así lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 2830 PQR, correspondientes al 98% del total de las PQR recibidas; se encuentran en trámite 61 PQR, las cuales representan 2%.

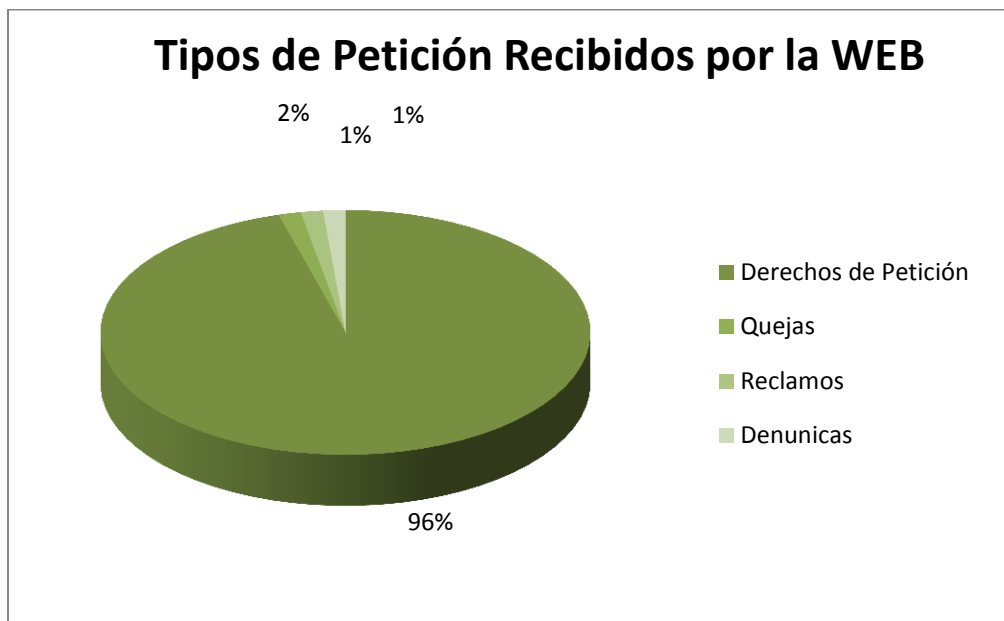
El 67% de los PQR recibidos, se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares, el 14% se direccionó a la Secretaria General, el 5.5% pertenecen a la dirección de Geoamenazas, el 3% corresponde a la Dirección General, otro 3% pertenece a la Dirección de Gestión de la Información, 2% ingresó al a Dirección de Geociencias Básicas, mientras que un 3% 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 2.5% restante.

3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

ÁREAS	Trámitados	En trámite	TOTAL
<i>Dirección General</i>	9	0	9
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	75	0	75
<i>Secretaría General</i>	19	0	19
<i>Contratos y Convenios</i>	100	3	103
<i>Control Interno Disciplinario</i>	5	3	8
<i>Grupo de Planeación</i>	5	0	5
<i>Talento Humano</i>	99	1	100
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	64	6	70
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	64	0	64
<i>Servicios Administrativos</i>	29	0	29
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	46	1	47
<i>GTR Medellín</i>	3	0	3
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	29	0	29
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	73	3	76
<i>OVS Manizales</i>	58	1	59
<i>OVS Popayán</i>	9	0	9
<i>OVS Pasto</i>	16	0	16
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	44	0	44
<i>Museo</i>	51	1	52
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	2	0	2
<i>Licenciamiento y control</i>	1859	19	1878
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	47	6	53
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	7	0	7
<i>Dirección de Laboratorios</i>	20	10	30
<i>GTR Cali</i>	12	0	12
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	83	7	90
<i>Oficina Control Interno</i>	2	0	2
Total	2830	61	2891

Tabla N°3

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



Gráfica N°2

<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	62	3	65
Quejas	1	0	1
Reclamos	1	0	1
Denuncias	1	0	1
Total	65	3	68

Tabla N°4

❖ Por la página Web institucional, se recibió un total de 68 PQR en el período comprendido del 2 de enero al 30 de junio de 2015.

❖ De las 68 PQR recibidas en el periodo analizado, 65 corresponden a derechos de petición, 1 denuncia, 1 quejas y 1 reclamos.

❖ De las solicitudes recibidas en el link de PQR en la página Web, 10 correspondían a temas mineros (15%), por lo tanto se les dio el respectivo trámite por competencia a la ANM, en los términos establecidos por la Ley.

RECOMENDACIONES

- ❖ Participar en las capacitaciones dictadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones, en cuanto a manejos del sistema ORFEO y respuesta de PQR.
- ❖ 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.
- ❖ Tener en cuenta el cambio de ley en los temas referentes a derechos de petición, sancionado el 30 de junio del presente año con la ley 1755.
- ❖ En caso de no ser de competencia del grupo de trabajo en el cual se encuentra la PQR, dar traslado mediante oficio y reasignarlo al grupo correspondiente a través del sistema ORFEO, para que este pueda asociarle su respectiva respuesta.
- ❖ En caso de que el documento sea netamente informativo, aclararlo en el historial del radicado.
- ❖ 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.