

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones

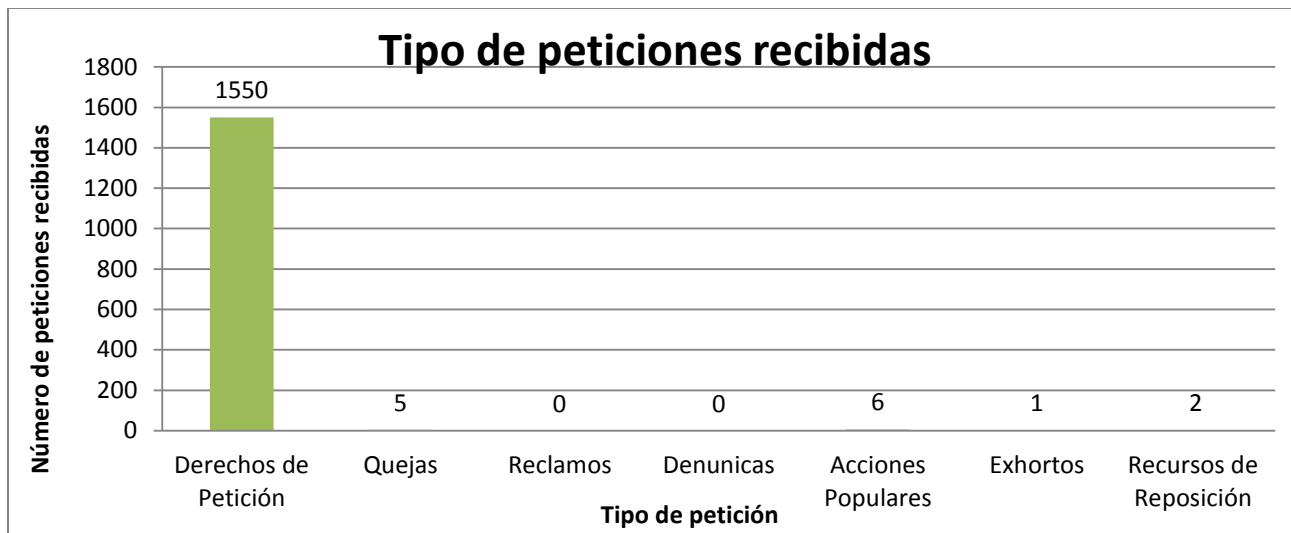
Primer Informe Trimestral de los Derechos de Petición, Quejas,
Reclamos y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2015
(Enero, febrero y marzo).

28 de abril de 2015



ANÁLISIS DE LAS PQR RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015

1. Tipo de Peticiones Recibidas



Grafica N°1

<i>Tipos de Petición</i>			
Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
Derechos de Petición	1396	154	1550
Quejas	5	0	5
Reclamos	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Acciones Populares	6	0	6
Exhortos	1	0	1
Recursos de Reposición	2	0	2
Total	1410	154	1564

La gráfica N° 1, muestra el comportamiento de los derechos de petición y los mecanismos de participación ciudadana, en el período concerniente del 2 de enero hasta el 31 de marzo del año 2015, se recibió un total de 1564 radicados, de los cuales 1550 corresponden a derechos de petición siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados, 5 quejas, 0 reclamos, 0 denuncias, 6 acciones populares, 1 exhorto y por último 2 recursos de reposición.

2. Distribución de PQR por Grupos de Trabajo

Distribución de PQR 2015			
Grupos de Trabajo SGC	Tramitados	En trámite	Total
Dirección General	46	7	53
Secretaria General	147	57	204
Dirección de Geociencias Básicas	32	2	34
Dirección de Recursos Minerales	21	1	22
Dirección de Geoamenazas	73	0	73
Dirección de Gestión de Información	50	1	51
Dirección de Asuntos Nucleares	1038	90	1128
Dirección de Laboratorios	11	4	15
Oficina Asesora Jurídica	32	0	32
Oficina de Control Interno	1	0	1
Total	1451	162	1613

Tabla N°2

Para primer trimestre del año 2015, se recibió un total de 1613 PQR en el Servicio Geológico Colombiano; así lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 1451 PQR, correspondientes al 90% del total de las PQR recibidas; se encuentran en trámite 162 PQR, las cuales representan 10%.

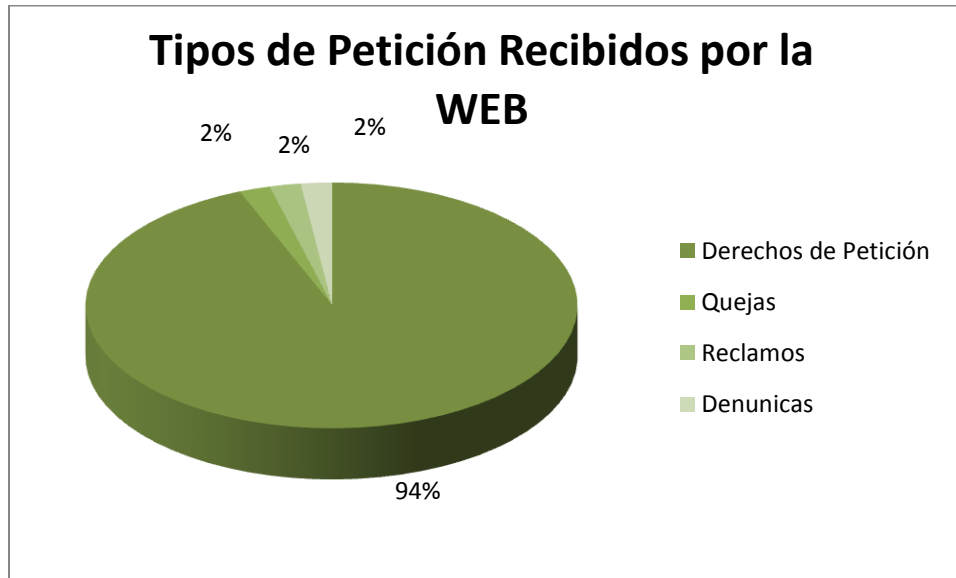
El 70% de los PQR recibidos, se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares, el 12.5% se direccionó a la Secretaria General, el 4.5% pertenecen a la dirección de Geoamenazas, el 3% corresponde a la Dirección General, otro 3% pertenece a la Dirección de Gestión de la Información, 2% ingresó al a Dirección de Geociencias Básicas, otro 2% 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 el3%.

3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

ÁREAS	Tramitados	En trámite	TOTAL
<i>Dirección General</i>	4	0	4
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	42	7	49
<i>Secretaría General</i>	13	0	13
<i>Contratos y Convenios</i>	26	28	54
<i>Control Interno Disciplinario</i>	0	4	4
<i>Grupo de Planeación</i>	1	1	2
<i>Talento Humano</i>	39	0	39
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	40	11	51
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	21	5	26
<i>Servicios Administrativos</i>	7	8	15
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	30	2	32
<i>GTR Medellín</i>	2	0	2
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	21	1	22
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	37	0	37
<i>OVS Manizales</i>	25	0	25
<i>OVS Popayán</i>	6	0	6
<i>OVS Pasto</i>	5	0	5
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	22	0	22
<i>Museo</i>	28	1	29
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	2	0	2
<i>Licenciamiento y control</i>	1012	87	1099
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	23	1	24
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	2	1	3
<i>Dirección de Laboratorios</i>	6	4	10
<i>GTR Cali</i>	5	0	5
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	32	0	32
<i>Oficina Control Interno</i>	1	0	1
Total	1452	161	1613

Tabla N°3

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



Gráfica N°2

Tipos de Petición Recibidos por la WEB			
Tipo de petición	Tramitados	En trámite	Total
Derechos de Petición	39	7	46
Quejas	1	0	1
Reclamos	0	1	1
Denuncias	1	0	1
Total	41	8	49

Tabla N°4

❖ Por la página Web institucional, se recibió un total de 49 PQR en el período comprendido del 2 de enero al 31 marzo de 2015.

❖ De las 49 PQR recibidas en el periodo analizado, 46 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 (20%), por lo tanto se les dio el respectivo trámite por competencia a la ANM, en los términos establecidos por la Ley.

RECOMENDACIONES

- ❖ 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.
- ❖ 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, 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.