



República de Colombia

Servicio Geológico Colombiano



**INFORME TRIMESTRAL Y ANÁLISIS SEMESTRAL DE LOS DERECHOS DE
PETICIÓN, QUEJAS. RECLAMOS DEL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO 2013**

(Mayo- Abril-Marzo)

Presentado y elaborado por

Gina Paola Montoya Baena.

Profesional

Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones

Revisado y aprobado por:

Sandra Victoria Ortiz Ángel

Coordinadora de Servicio al cliente y Participación Ciudadana

Bogotá, 2013

INTRODUCCIÓN

Los mecanismos de participación ciudadana juegan un papel fundamental en el control social y político que se les realiza a las entidades del estado, para el Servicio Geológico es muy importante las relaciones directas con los ciudadanos, las entidades del estado, los usuarios y los entes de control; por lo tanto procuramos conservar y crear estrechos lazos con todos los grupos de nuestro entorno.

Para lograr esto, el Grupo de Participación Ciudadana alineado con los objetivos estratégicos de la institución, realiza seguimientos permanentes a cada una de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresan a la institución a nivel nacional.

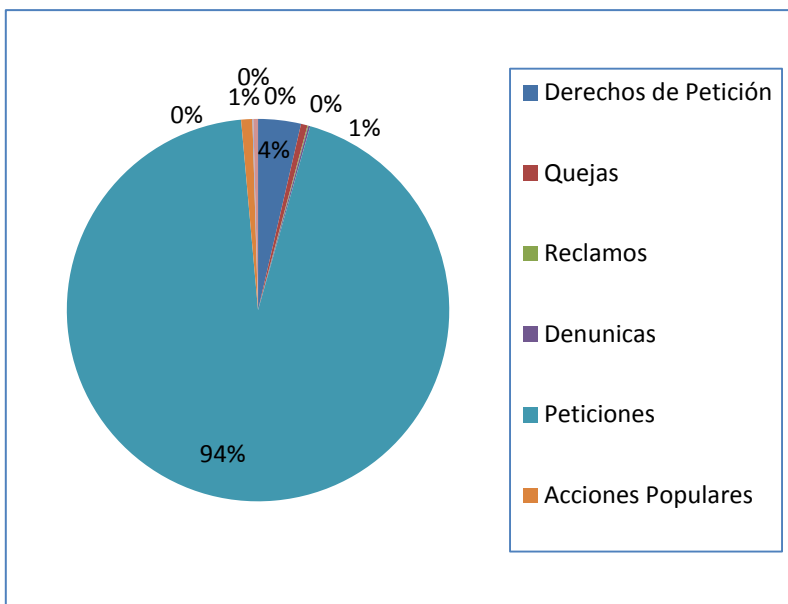
Para el instituto es de vital importancia desarrollar espacios de promoción, divulgación e interacción con los ciudadanos, usuarios y clientes.

Fomentamos en nuestros puntos de atención la cultura del servicio al cliente, posicionando el buen servicio y la calidad en todos los trámites, servicios y productos que prestamos y suministramos.

Al interior de nuestra organización, contamos con el procedimiento de derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias, que permite conectar y alinear en todas las áreas las respuestas oportunas a los requerimientos que ingresen SGC por diferentes medios y desde cualquier parte del país.

I. **ANÁLISIS DE LAS PQR RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2013**

1.1 Tipo de Peticiones Recibidas



<i>Tipos de Petición</i>	
Tipo de petición	Cantidad
Derechos de Petición	52
Quejas	7
Reclamos	1
Denuncias	2
Peticiones	1267
Acciones Populares	12
Exhortos	1
Recursos de Reposición	6
Sugerencias	0
Total	1348

Gráfica N° 1

La gráfica N° 1, muestra el comportamiento de los derechos de petición y los mecanismos de participación ciudadana, En el periodo concerniente del 1 de abril hasta el 30 de junio, se recibió un total de 1.348 radicados, de los cuales 1.267 corresponden a peticiones siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados, 52 pertenecen a derechos de petición como lo indica la gráfica, 12 acciones populares, 7 quejas, 6 recursos de reposición, 1 reclamos y 1 exhortos, 2 denuncia y por ultimo no se presentaron sugerencia.

1.2 Oportunidad de Respuesta

ÀREAS	CONTESTADOS	CONTESTADOS FUERA DE	EN TRÁMITE EN TÉRMINO	EN TRÁMITE FUERA DE	TOTAL
<i>Dirección General Servicio Geológico</i>	2	0	0	0	2
<i>Dirección Técnica Geológica</i>	136	17	17	8	178
<i>Secretaria General</i>	132	32	35	47	246
<i>Oficinas Asesoras</i>	56	5	10	4	75
<i>Otros</i>	758	7	81	1	847
<i>Grupos de Trabajo</i>	0	0	0	0	0
TOTAL	1084	61	143	60	1348

Tabla Nº 1

La tabla Nº 2, indica un total de 1.348 radicados de PQR recibidos en todo el instituto, pero segmentadas por tiempos de respuesta, se puede observar que 1.084 del total, se respondieron en el termino establecido por la Ley equivalentes al (80%), 61 peticiones se respondieron fuera de tiempo expresados en el (5%) del total de las peticiones, 143 se encuentran en trámite dentro de los términos establecidos por le Ley correspondientes al (11%) y las 60 restantes se encuentran en trámite fuera del tiempo estipulado por la Ley proporcional al (4%), así mismo se puede concluir que se contestaron en total 1.145 peticiones correspondientes al (85%) del total de las peticiones recibidas en el segundo trimestre y se encuentran sin contestar 203 radicados expresados en el (15%).

En la Dirección General del Servicio Geológico, se recibieron 2 peticiones, representada en el (0%) del total de las peticiones recibidas.

Respecto a la Dirección Técnica del Servicio Geológico, encontramos que se registró un total de 178 demostrado en el (13%) del total de las peticiones.

En relación a la Secretaría General se presentó un total 246 peticiones representadas en el (18%) del total de las peticiones recibidas.

En otros, encontramos un total de 847 peticiones representadas en el (63%) en las cuales están: La Subdirección de Información, el Grupo de Seguridad Nuclear, encontramos el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

En el grupo de las Oficinas Asesoras, se recibió un total de 75 peticiones representadas en el (6%), en donde encontramos a la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora Jurídica.

En los Grupos de Trabajo Regional, no se recibieron en este periodo peticiones.

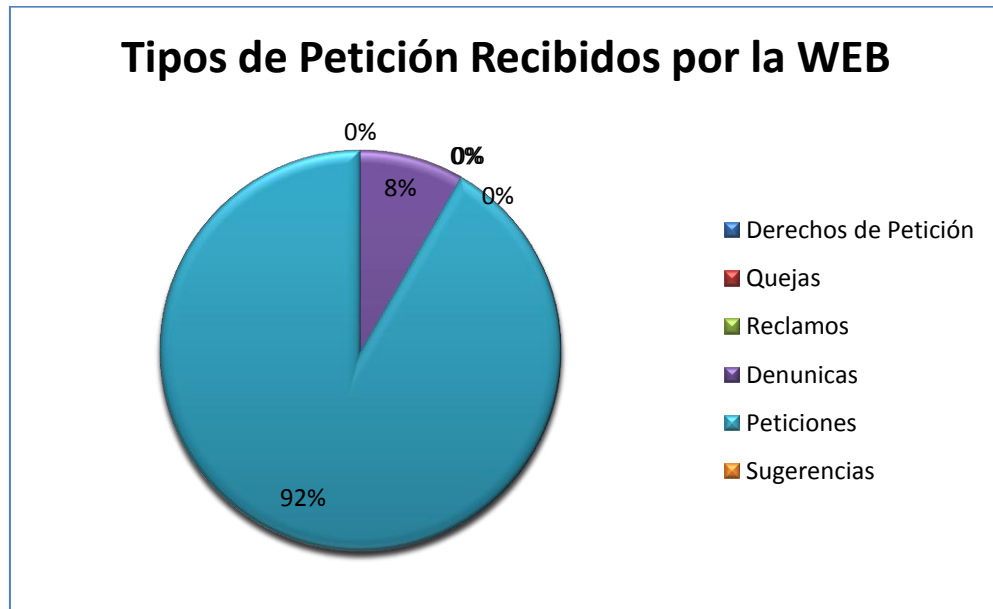
Los Observatorios Vulcanológicos hacen parte de la Dirección del Servicio Geológico y finalmente los Grupos de trabajo de la Secretaría General se incluyen en ella.

1.3. Tabla: Oportunidad de Las Respuestas por Dependencias a Nivel Nacional

ÁREAS	CONTESTADOS DENTRO DEL	CONTESTADOS FUERA DEL	EN TRÁMITE EN TÉRMINO	EN TRÁMITE FUERA DE	TOTAL
<i>Dirección General</i>	2	0	0	0	2
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	23	1	6	1	31
<i>Oficina Asesora Planeación</i>	8	1	3	0	12
<i>Oficina Asesora Control Interno</i>	25	3	1	3	32
<i>Seguridad Nuclear</i>	714	7	76	0	797
<i>Subdirección de Información</i>	4	0	4	1	9
<i>Participación Ciudadana Y</i>	40	0	1	0	41
<i>GTR Cali</i>	0	0	0	0	0
<i>GTR Medellín</i>	0	0	0	0	0
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0	0	0
<i>Dirección Servicio Geológico</i>	52	7	9	2	70
<i>Subdirección de Amenazas</i>	11	2	2	0	15
<i>Subdirección Geología Básica</i>	2	1	0	1	4
<i>Tecnologías Nucleares</i>	6	1	4	5	16
<i>Subdirección del Subsuelo</i>	0	1	1	0	2
<i>SINGEO</i>	0	0	0	0	0
<i>Museo</i>	29	1	0	0	30
<i>Laboratorios de Carbones</i>	3	0	1	0	4
<i>OVS Popayan</i>	4	2	0	0	6
<i>OVS Pasto</i>	12	0	0	0	12
<i>OVS Manizalez</i>	17	2	0	0	19
<i>Secretaria General</i>	3	0	0	0	3
<i>Recursos Humanos</i>	66	2	17	6	91
<i>Financieros</i>	6	1	1	5	13
<i>Administrativos</i>	25	7	3	3	38
<i>Nomina</i>	9	10	2	3	24
<i>Cobro Coactivo</i>	2	0	0	0	2
<i>Contratos y Convenios</i>	17	12	12	29	70
<i>Control Interno Disciplinario</i>	4	0	0	1	5
TOTAL	1084	61	143	60	1348

Tabla Nº 2

1.4 Análisis de los Mecanismos de Participación Ciudadana recibidos por la Página Web institucional.



Gráfica Nº 2

- ❖ Por la página Web institucional se recibió un total de 12 PQR en el periodo comprendido entre abril y junio del año 2013.
- ❖ De las 12 peticiones recibidas, 11 hacían referencia a peticiones y 1 correspondiente a derecho de petición.
- ❖ Es importante posicionar los mecanismos de participación ciudadana que se encuentran en la página Web.

II. ANÁLISIS DEL PRIMER SEMESTRE DE PQR EN EL SERVICIO GEOLÓGICO COLOMBIANO 2013

En este capítulo se analizarán las 2.303 PQR que ingresaron al SGC en el periodo comprendido del 2 de enero hasta el 30 de junio del 2013.

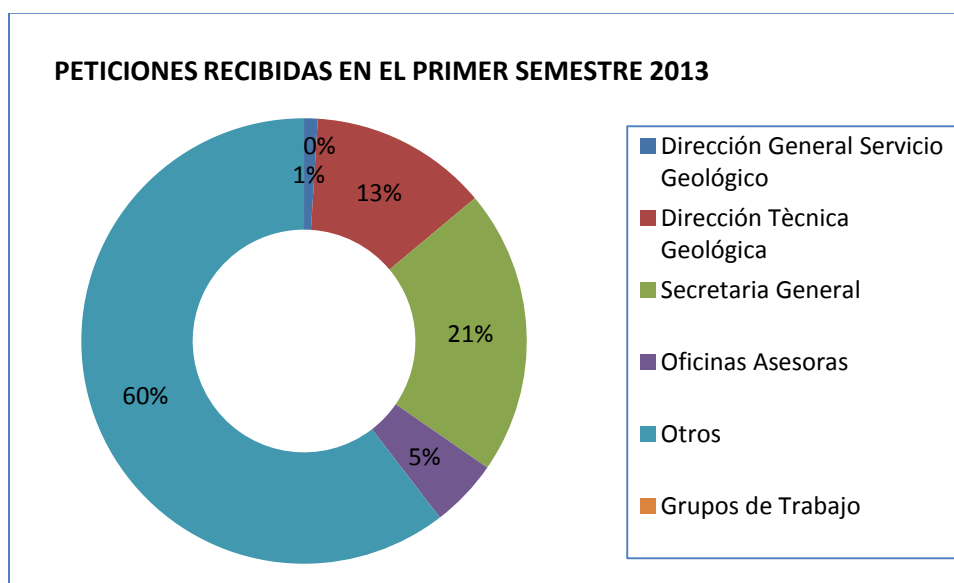
2.1 Tipos de Peticiones Recibidas



Gráfica N° 3

De 2.303 PQR recibidas en este periodo, 2.131 corresponden a peticiones expresadas en el 93% del total, 120 son derechos de petición representados en el 5%, 21 son acciones populares correspondientes al 1%, 11 quejas equivalentes al 0.5%, 9 recursos de reposición constituyendo el 0.4%, 4 reclamos estableciendo el 0.2%, 3 exhortos y 3 denuncias creando el 0.2% y 1 sugerencia.

2.2 Peticiones Recibidas por Área

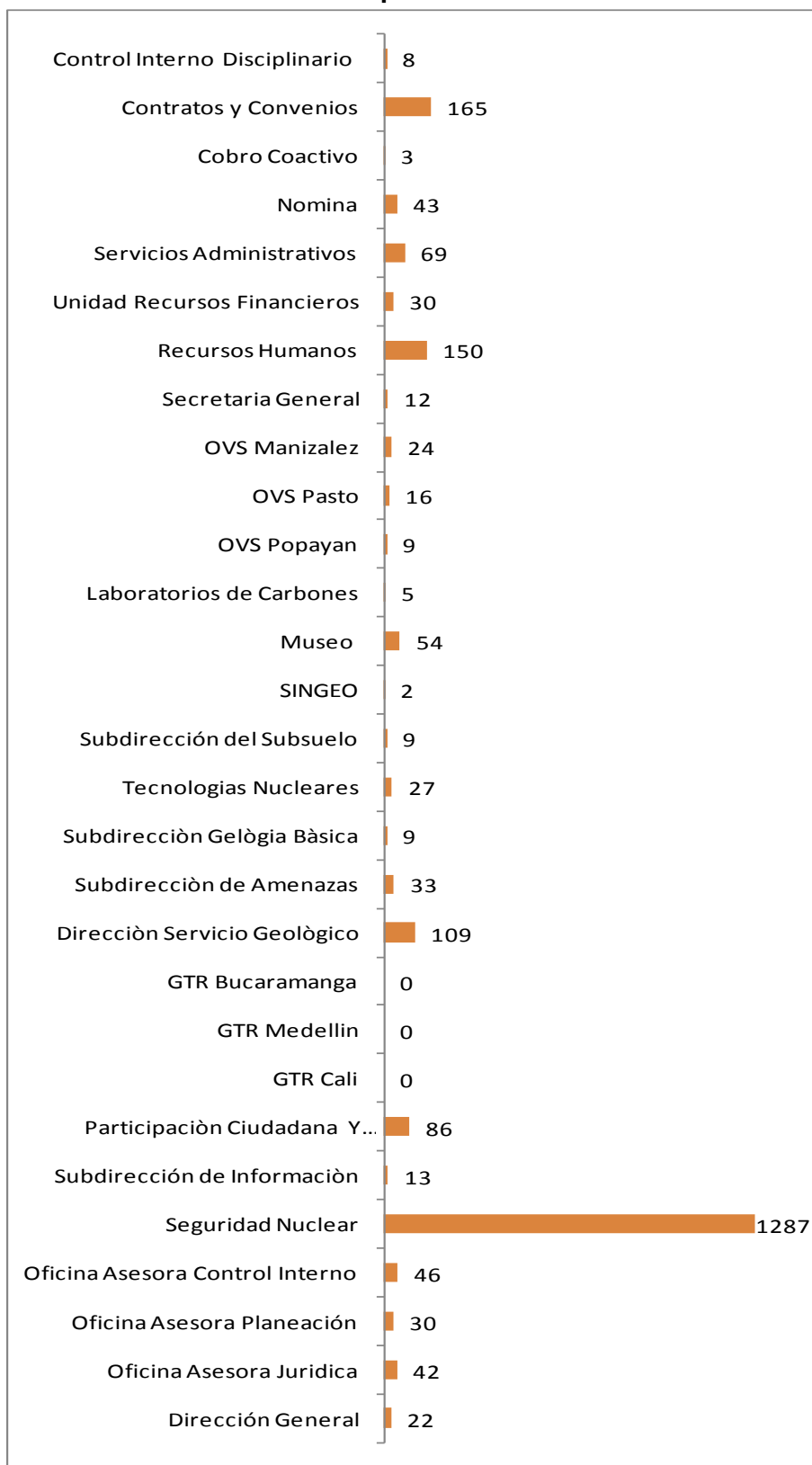


Gráfica N° 4

Para el primer semestre del año 2013, se recibió un total de 2.303 PQR en el Servicio Geológico; como lo indica la gráfica el 60% de los recibidos se encuentran en Otros correspondiente a 1.386 peticiones, recordemos que en este segmento se encuentra la Subdirección de Información, el Grupo de Seguridad Nuclear y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

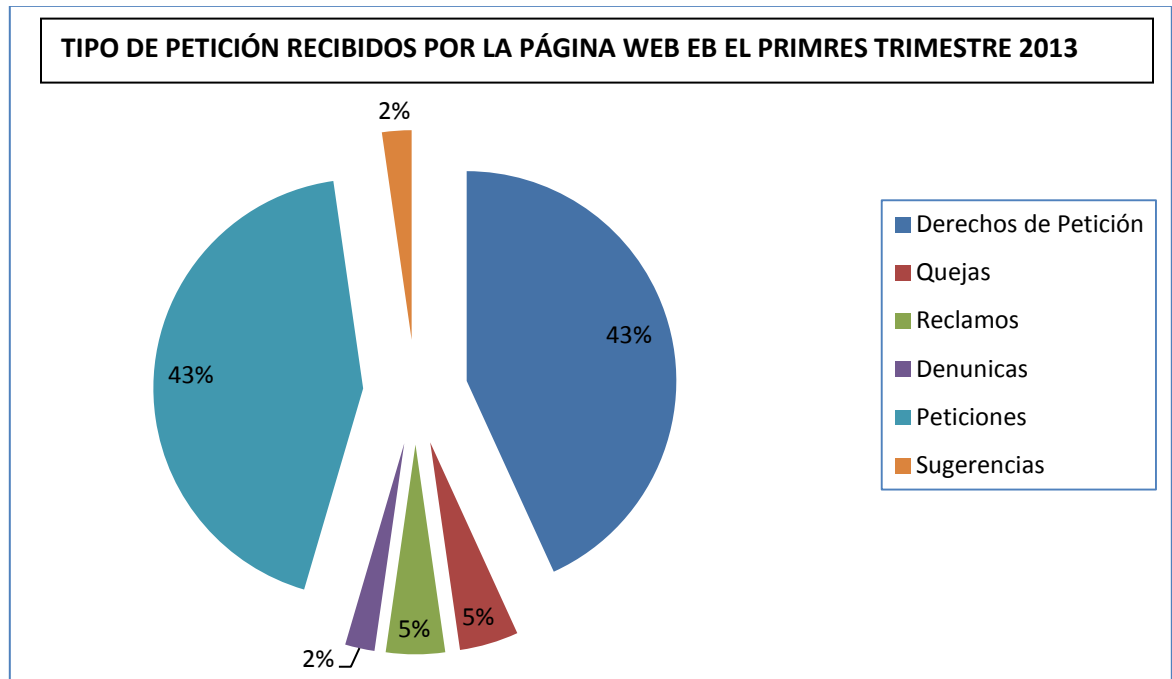
El 21% del total de las peticiones se encuentra en la Secretaria General representado en 480 peticiones, el 13% se encuentra en la Dirección Técnica Geológica correspondientes a 297 PQR, el 5% se encuentran las Oficinas Asesoras representadas en 118 peticiones y por último el 1% se recibió en la Dirección General expresadas en 22 peticiones recibidas, se resalta que en los grupos de trabajo regional no se recibieron peticiones en este periodo.

2.3 Total de Peticiones Recibidas por Área



Gráfica N° 5

2.4 Análisis de los Mecanismos de Participación Ciudadana recibidos por la Página Web institucional.



Gráfica N°6

A través de la página Web institucional ingresó un total de 44 solicitudes en el primer semestre del año, representadas en 19 derechos de petición y 19 peticiones correspondientes al 43% respectivamente, 2 quejas y 2 reclamos sumando el 10% y por último 1 denuncia y 1 sugerencia expresando el 4% final.

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda realizar campañas de socialización referente a la utilización de las modificaciones al Sistema Orfeo.
- ✚ Revisar la rapidez del aplicativo “Histórico Orfeo”, debido a que es muy lento para la búsqueda de radicados anteriores.
- ✚ Realizar una campaña para enlazar las respuestas a los requerimientos internos y externos en el Sistema Orfeo.
- ✚ Socialización de tramitar los correos electrónicos en el Sistema Orfeo
- ✚ Revisar constantemente las alarmas de vencimiento enviadas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- ✚ Los coordinadores y jefes de área deben contar con una persona encargada del seguimiento a los requerimientos que ingresen a su despacho.
- ✚ Es prioritario la asociación de la respuesta en el Sistema Orfeo, al igual que la digitalización en la Oficina de Correspondencia.
- ✚ Contestar los correos enviados por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones referente a las peticiones pendientes por respuesta.
- ✚ En la página Web institucional instalar un banner, resaltando la nueva naturaleza jurídica del Servicio Geológico Nacional.
- ✚ Establecer relaciones más estrechas entre las diferentes áreas con el fin de estandarizar respuestas al peticionario cuando se requieran.
- ✚ Efectuar controles para garantizar la oportunidad de la respuesta en cada uno de los grupos.
- ✚ Realizar reuniones al interior de los grupos para discutir y establecer estrategias para la oportunidad en la respuesta.
- ✚ Realizar la asociación de la respuesta en el Sistema Orfeo, al igual que la digitalización en la Oficina de Correspondencia.
- ✚ Se recomienda establecer controles de las peticiones y trámites que ingresan a las diferentes áreas.
- ✚ Crear conciencia en los funcionarios y contratistas de la importancia de responder de fondo, de forma clara y transparente a los requerimientos de los ciudadanos.
- ✚ Fomentar el uso de los mecanismos de participación ciudadana a través de la página Web.