

INFORME DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Elaborado por:

Grupo de Participación Ciudadana
y Comunicaciones

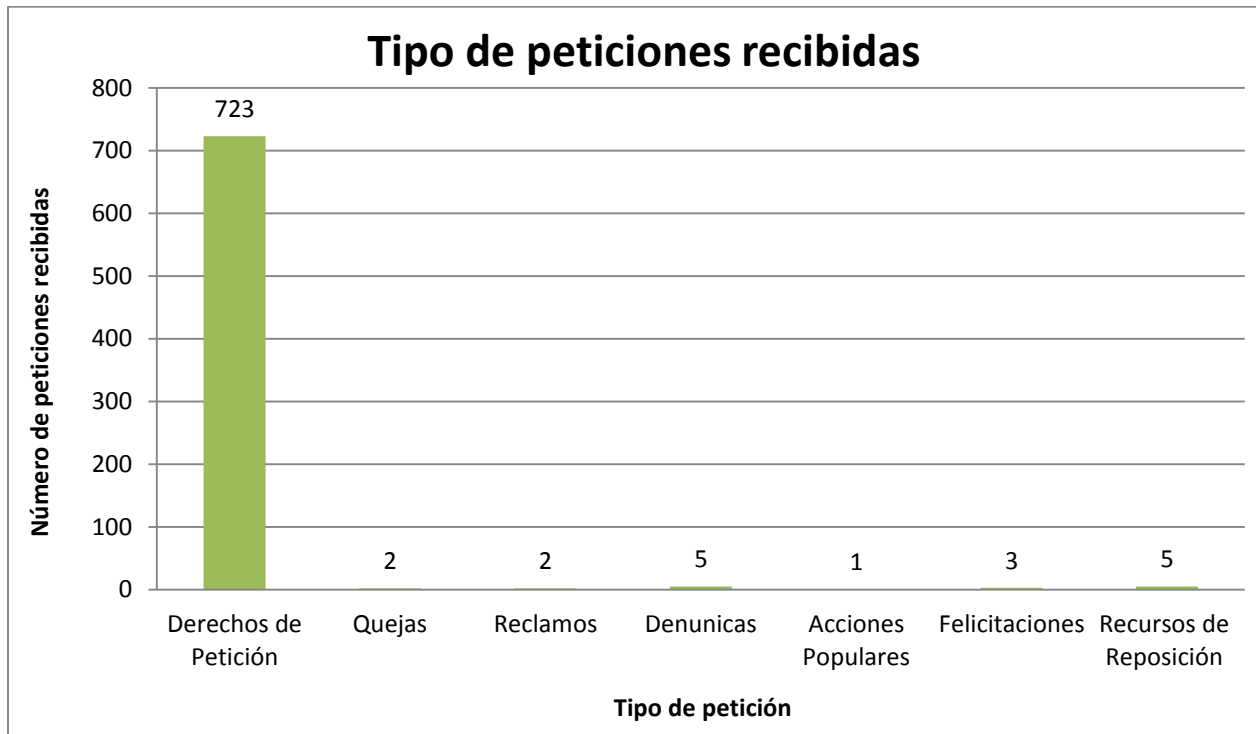
Tercer Informe Trimestral de los Derechos de Petición,
Quejas, Reclamos y Denuncias del Servicio Geológico Colombiano 2015

Julio, agosto y septiembre
Diciembre de 2015



ANÁLISIS DE LAS PQR RECIBIDAS DURANTE EL TERCER 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	655	68	723
Quejas	2	0	2
Reclamos	2	0	2
Denuncias	3	2	5
Acciones Populares	1	0	1
Felicitaciones	3	0	3
Recursos de Reposición	5	0	5
Total	671	70	741

La gráfica N° 1, muestra el comportamiento de los derechos de petición y los mecanismos de participación ciudadana, en el período concerniente del 1 de julio hasta el 30 de septiembre del año 2015, se recibió un total de 741 radicados, de los cuales 723 corresponden a derechos de petición siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados, 2 quejas, 2 reclamos, 5 denuncias, 1 acción popular, 3 felicitaciones y por último 5 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	24	0	24
Secretaria General	148	16	164
Dirección de Geociencias Básicas	25	3	28
Dirección de Recursos Minerales	8	0	8
Dirección de Geoamenazas	30	0	30
Dirección de Gestión de Información	95	6	101
Dirección de Asuntos Nucleares	310	38	348
Dirección de Laboratorios	17	7	24
Oficina Asesora Jurídica	22	8	30
Oficina de Control Interno	14	0	14
Total	693	78	771

Tabla N°2

Para el tercer trimestre del año 2015, se recibió un total de 771 PQR en el Servicio Geológico Colombiano; así lo indica la tabla, para el período analizado se tramitó un total 693 PQR, correspondientes al 90% del total de las PQR recibidas; se encuentran en trámite 78 PQR, las cuales representan 10%.

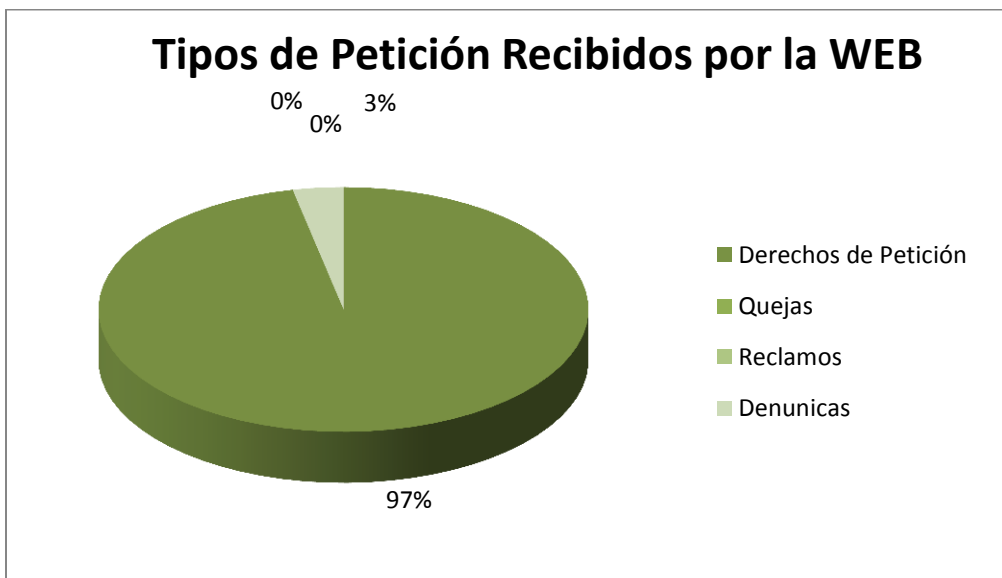
El 45% de los PQR recibidos, se encuentra en la Dirección de Asuntos Nucleares, el 22% se direccionó a la Secretaria General, el 13% pertenecen a la Dirección de Gestión de la Información, el 4% corresponde a la Dirección General, otro 4% pertenece a la dirección de Geoamenazas, 4% ingresó al a Dirección de Geociencias Básicas, otro 4% 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 4%.

3. Total de Peticiones Recibidas por Áreas

ÁREAS	Trámitados	En trámite	TOTAL
<i>Dirección General</i>	2	0	2
<i>Participación Ciudadana y Comunicaciones</i>	22	0	22
<i>Secretaria General</i>	9	2	11
<i>Contratos y Convenios</i>	40	9	49
<i>Control Interno Disciplinario</i>	1	3	4
<i>Grupo de Planeación</i>	4	0	4
<i>Talento Humano</i>	21	0	21
<i>Nómina y Seguridad Social</i>	35	1	36
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	22	1	23
<i>Servicios Administrativos</i>	16	0	16
<i>GTR Bucaramanga</i>	0	0	0
<i>Dirección de Geociencias Básicas</i>	25	3	28
<i>GTR Medellín</i>	0	0	0
<i>Dirección de Recursos Minerales</i>	8	0	8
<i>Dirección de Geoamenazas</i>	29	0	29
<i>OVS Manizales</i>	1	0	1
<i>OVS Popayán</i>	0	0	0
<i>OVS Pasto</i>	0	0	0
<i>Dirección de Gestión de Información</i>	50	6	56
<i>Museo</i>	45	0	45
<i>Dirección de Asuntos Nucleares</i>	2	0	2
<i>Licenciamiento y control</i>	276	37	313
<i>Investigaciones y Aplicaciones Radiactivas</i>	27	1	28
<i>Investigaciones y Aplicaciones Nucleares y Geomorfológicas</i>	5	0	5
<i>Dirección de Laboratorios</i>	15	7	22
<i>GTR Cali</i>	2	0	2
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	22	8	30
<i>Oficina Control Interno</i>	14	0	14
Total	693	78	771

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	22	7	29
Quejas	1	0	1
Reclamos	0	0	0
Denuncias	0	0	0
Total	23	7	30

Tabla N°4

- Por la página Web institucional, se recibió un total de 30 PQR en el período comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre de 2015.
- De las 30 PQR recibidas en el periodo analizado, 29 corresponden a derechos de petición y 1 queja.
- De las solicitudes recibidas en el link de PQR en la página Web, 3 correspondían a temas mineros (10%), por lo tanto se realizó 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.