



República de Colombia

Servicio Geológico Colombiano



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

(Julio- agosto-septiembre)

Presentado y elaborado por

Gina Paola Montoya Baena.

Profesional

Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones

Revisado y aprobado por:

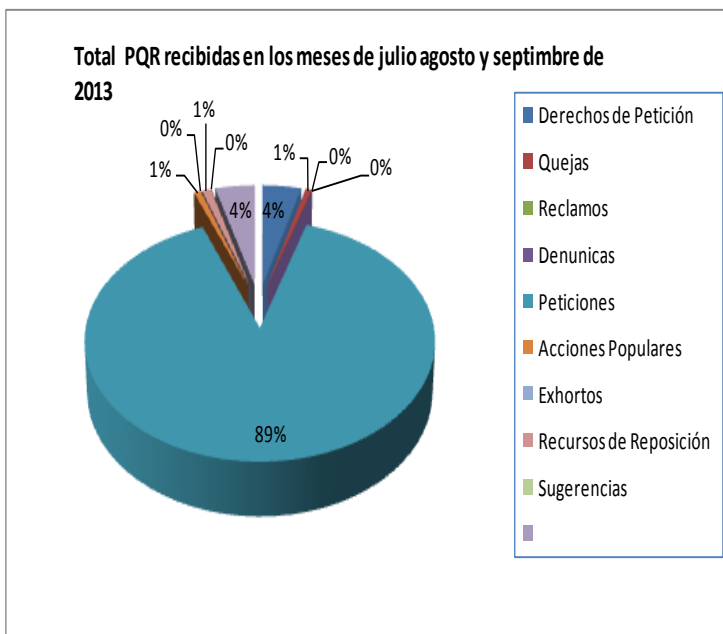
Sandra Victoria Ortiz Ángel

Coordinadora de Servicio al cliente y Participación Ciudadana

Bogotá, 2013

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

1.1 Tipo de Peticiones Recibidas



Tipos de Petición	
Tipo de petición	Cantidad
Derechos de Petición	57
Quejas	9
Reclamados	0
Denuncias	0
Peticiones	1229
Acciones Populares	10
Exhortos	0
Recursos de Reposición	13
Sugerencias	0
Información	58
Total	1376

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 2 de julio hasta el 30 de septiembre, se recibió un total de 1.376 radicados, de los cuales 1.229 corresponden a peticiones siendo este el ítem que recibe mayor número de radicados, seguido de 58 solicitudes de información, 57 pertenecen a derechos de petición como lo indica la gráfica, 13 recursos de reposición, 9 quejas, 10 acciones populares, y por ultimo no se presentaron reclamos, exhortos, denuncia y sugerencia.

1.2 Oportunidad de Respuesta

Áreas	Contestados Dentro del Tiempo	Contestados Fuera de Tiempo	En trámite Dentro del Tiempo	En trámite Fuera de Tiempo	Total
Dirección General	3	0	0	0	3
Dirección Técnica Geológica	113	9	0	37	159
Secretaria General	125	24	0	163	312
Oficinas Asesoras	25	1	0	9	35
Otros	741	67	0	25	833
Grupos de Trabajo	34	0	0	0	34
Total	1041	101	0	234	1376

Tabla N° 1

La tabla N° 2, indica un total de 1.376 radicados de PQR recibidos en todo el instituto, pero segmentadas por tiempos de respuesta, se puede observar que 1.041 del total, se respondieron en el termino establecido por la Ley equivalentes al (76%), 101 peticiones se respondieron fuera de tiempo expresados en el (7%) del total de las peticiones, las 234 restantes se encuentran en trámite fuera del tiempo estipulado por la Ley proporcional al (17%), no se registran peticiones que se encuentren en trámite dentro de los términos establecidos por la Ley. Se puede concluir que se contestaron en total 1.142 peticiones correspondientes al (83%) del total de las peticiones recibidas en el tercer trimestre y se encuentran sin contestar 234 radicados expresados en el (17%).

En la Dirección General del Servicio Geológico, se recibieron 3 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 159 demostrado en el (12%) del total de las peticiones.

En relación a la Secretaría General se presentó un total 312 peticiones representadas en el (23%) del total de las peticiones recibidas.

En otros, encontramos un total de 833 peticiones representadas en el (61%) en las cuales están: La Subdirección de Información, el Grupo de Seguridad Nuclear y el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.

En el grupo de las Oficinas Asesoras, se recibió un total de 35 peticiones representadas en el (3%), en donde encontramos a la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora Jurídica.

En los Grupos de Trabajo Regional, se registraron 34 peticiones reflejadas en el (2%) del total.

En el periodo analizado no se realizaron peticiones por la página Web institucional.

II. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✚ Realizar campañas de sensibilización para el uso del nuevo aplicativo en el Sistema Orfeo.
- ✚ La asociación de las respuestas a los PQR es de suma importancia para realizar un efectivo seguimiento a la oportunidad de las respuestas.
- ✚ Ejercer controles al interior de los grupos con el fin de llevar un control de las peticiones que ingresan a las diferentes áreas.
- ✚ Delegar a un responsable, el trámite de las peticiones según el tema.
- ✚ Tener presente las alarmas de vencimiento emitidas por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.