



**República de Colombia**

**Servicio Geológico Colombiano**



**INFORME TRIMESTRAL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS. RECLAMOS  
DE INGEOMINAS 2013**

**(Enero- Febrero y 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

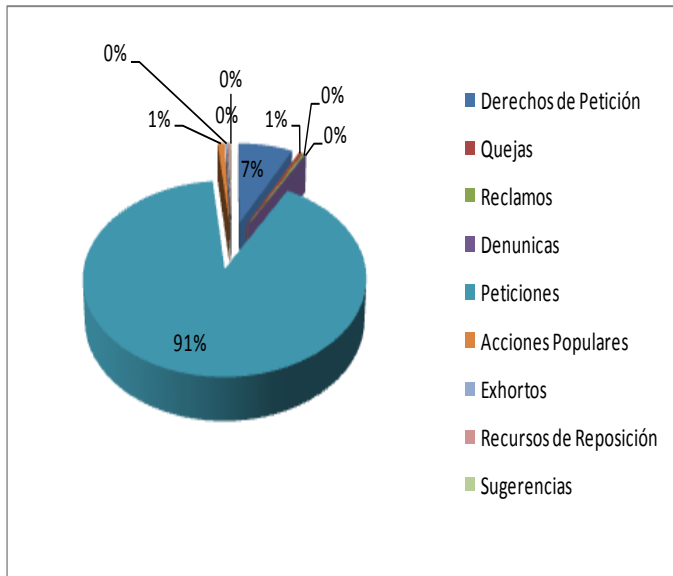
Para el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones es importante brindar espacios para desarrollar la interacción participativa de los ciudadanos con la entidad, buscamos permanentemente crear diferentes campos de acción en los cuales los ciudadanos se sientan identificados con nosotros.

Por lo tanto es importante tener una interacción directa y permanente con cada uno de los procesos del SGC, para brindar el mejor servicio a nuestros usuarios y clientes.

Con el fin de fomentar el desarrollo para espacios para la promoción, implementación, evaluación de políticas públicas venimos participando en diferentes escenarios que sirven para afianzar los vínculos, la confianza y credibilidad de las personas que ingresen a la entidad a registrar, recibir, tramitar cualquier tipo de trámite o servicio.

Contamos con procesos organizados y estandarizados que permite el intercambio de opiniones, visiones, e información entre diferentes actores y el SGC; con el fin de lograr la relación perfecta entre entidad, usuarios, clientes y los diferentes actores.

## 1. Tipo de Peticiones Recibidas



<b>Tipos de Petición</b>	
<b>Tipo de petición</b>	<b>Cantidad</b>
Derechos de Petición	68
Quejas	4
Reclamos	3
Denuncias	1
Peticiones	863
Acciones Populares	9
Exhortos	2
Recursos de Reposición	3
Sugerencias	1
<b>Total</b>	<b>954</b>

**Gráfica 1**

La gráfica N° 1, muestra el comportamiento de los derechos de petición y los mecanismos de participación ciudadana. En el periodo del 1 de enero hasta el 27 de marzo, se recibió un total de 954 radicados, de las cuales 863 fueron peticiones este incremento se debe a lo establecido en el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en donde toda petición se convierte en derecho de petición, 68 corresponden a derechos de petición como lo indica la gráfica, 9 acciones populares, 4 quejas, 3 reclamos y 3 recursos de reposición, 2 exhortos, 1 denuncia y por ultimo 1 sugerencia.

## 2. Oportunidad de Respuesta

ÁREAS	CONTESTADOS	CONTESTADOS FUERA DE TIEMPO	EN TRÁMITE EN TÉRMINO	EN TRÁMITE FUERA DE TIEMPO	TOTAL
<i>Dirección General Servicio Geológico</i>	20	0	0	0	20
<i>Dirección Técnica Geológica</i>	102	12	0	5	119
<i>Secretaría General</i>	147	76	0	11	234
<i>Oficinas Asesoras</i>	39	4	0	0	43
<i>Otros</i>	535	2	0	1	538
<i>Grupos de Trabajo</i>	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>843</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>954</b>

**Gráfica 2**

La gráfica N° 2, indica un total de 954 peticiones recibidas en todo el instituto, pero segmentadas por tiempos de respuesta, se puede observar que 843 del total, se respondieron en el termino establecido por la Ley equivalentes al (88%), 94 peticiones se respondieron fuera de tiempo expresados en el (10%) del total de las peticiones y las 17 restantes se encuentran en trámite fuera del tiempo estipulado por la Ley correspondientes al (2%), así mismo se puede concluir que se contestaron en total 937 peticiones correspondientes al (98%) del gran total de las peticiones recibidas en el primer trimestre del año 2013.

En la Dirección General del Servicio Geológico, se recibieron 20 peticiones, representada en el (2%) del total de las peticiones recibidas.

Respecto a la Dirección Técnica del Servicio Geológico, encontramos que se registró un total de 119 demostrado en el (12%) del total de las peticiones.

En relación a la Secretaría General se presentó un total de 234 peticiones representadas en el (25%) del total de las peticiones recibidas.

En otros, encontramos un total de 538 peticiones representadas en el (56%) 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 43 peticiones representadas en el (5%), en donde encontramos a la Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora Jurídica.

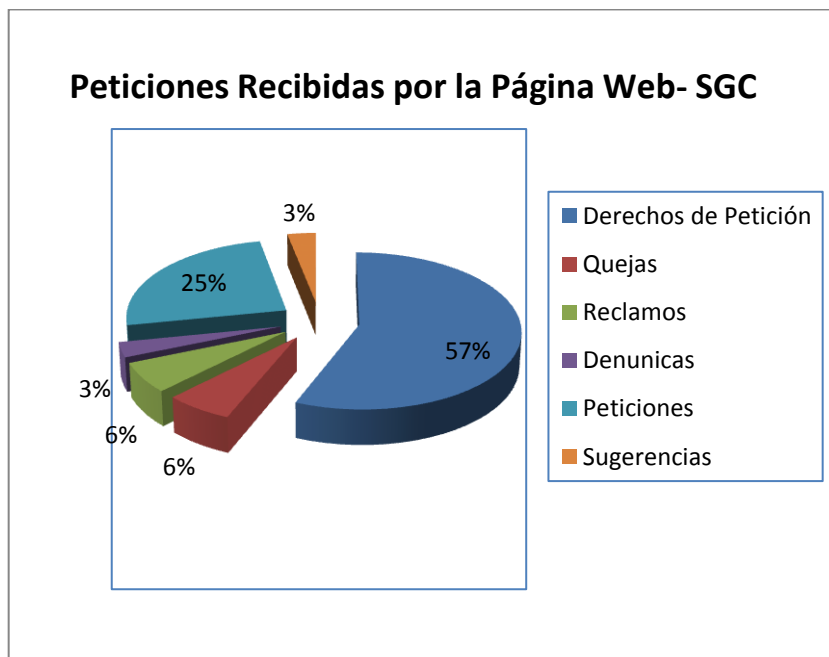
En los Grupos de Trabajo Regional, no se recibieron en este periodo peticiones.

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.

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>	20	0	0	0	20
<i>Oficina Asesora Jurídica</i>	9	2	0	0	11
<i>Oficina Asesora Planeación</i>	17	1	0	0	18
<i>Oficina Asesora Control Interno</i>	13	1	0	0	14
<i>Seguridad Nuclear</i>	488	2	0	0	490
<i>Subdirección de Información</i>	3	0	0	1	4
<i>Participación Ciudadana Y</i>	44	0	0	0	44
<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>	35	4	0	0	39
<i>Subdirección de Amenazas</i>	14	1	0	3	18
<i>Subdirección Geología Básica</i>	5	0	0	0	5
<i>Tecnologías Nucleares</i>	5	4	0	2	11
<i>Subdirección del Subsuelo</i>	6	1	0	0	7
<i>SINGEO</i>	1	1	0	0	2
<i>Museo</i>	24	0	0	0	24
<i>Laboratorios de Carbones</i>	1	0	0	0	1
<i>OVS Popayan</i>	2	1	0	0	3
<i>OVS Pasto</i>	4	0	0	0	4
<i>OVS Manizalez</i>	5	0	0	0	5
<i>Secretaria General</i>	9	1	0	0	10
<i>Recursos Humanos</i>	56	3	0	0	59
<i>Unidad Recursos Financieros</i>	10	4	0	3	17
<i>Administrativos</i>	25	4	0	2	31
<i>Nomina</i>	5	11	0	3	19
<i>Cobro Coactivo</i>	1	0	0	0	1
<i>Contratos y Convenios</i>	38	53	0	3	94
<i>Control Interno Disciplinario</i>	3	0	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>843</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>954</b>
<b>Porcentaje (%)</b>	<b>88%</b>	<b>10%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

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



**Gráfica Nº 3**

<b><i>Tipos de Petición Recibidos por la WEB</i></b>	
<b>Tipo de petición</b>	<b>Cantidad</b>
Derechos de Petición	18
Quejas	2
Reclamos	2
Denuncias	1
Peticiones	8
Sugerencias	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

- ❖ Por la página Web institucional se recibió un total de 32 PQR en el periodo comprendido de enero a junio del año 2013.
- ❖ De las 32 peticiones recibidas 18 corresponden a derechos de petición, 8 son peticiones, 2 equivalentes a quejas, 2 a reclamos y 1 denuncia, por ultimo 1 sugerencia. En el caso de la queja, el reclamo y la denuncia son concernientes a temas mineros.
- ❖ De las solicitudes recibidas en el link de PQR en la página Web, 30 correspondían a temas mineros, por lo tanto se les dio el respectivo trámite por competencia a la ANM en los términos establecidos por la Ley.
- ❖ En el periodo analizado se direccionó 1 petición al Grupo de Contratos y Convenios y 1 sugerencia al Grupo de Seguridad Nuclear y Protección Radiológica.

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

- ✚ Se recomienda realizar campañas de socialización referente a la utilización del Sistema Orfeo.
- ✚ 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.
- ✚ Capacitar a las personas encargadas de recibir la documentación en los grupos sobre el tiempo de respuesta de los documentos, trámites y servicios que ofrece el grupo y como clasificarlos.
- ✚ Tener en cuenta las alarmas de vencimiento enviadas diariamente por el Grupo de Participación Ciudadana y Comunicaciones.
- ✚ Realizar adecuadamente los procesos y procedimientos que existen en la herramienta Isolución.
- ✚ Se recomienda fomentar el uso de los mecanismos de participación ciudadana en la página Web institucional para usuarios internos y externos.
- ✚ Realizar una divulgación masiva informado a la ciudadanía la nueva razón social del Servicio Geológico Colombiano.