República de Colombia

Instituto Colombiano de Geología y Minería

INGEOMINAS

INFORME TRIMESTRAL CONSOLIDADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS. RECLAMOS POR MEDIO FISÍCO Y PRIMER ANÁLISIS DE LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN POR LA WEB DE INGEOMINAS

Presentado y elaborado por

Gina Paola Montoya Baena.

Profesional

Servicio al Cliente y Grupo de Participación Ciudadana

Revisado y aprobado por:

Sandra Ortiz Ángel

Coordinadora de Servicio al cliente y Participación Ciudadana

Bogotá, Abril 14 de 2009.

INTRODUCCIÓN

Los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, denuncias y Solicitudes, son un mecanismo de participación ciudadana en donde la comunidad tiene un contacto directo con INGEOMINAS, por lo tanto es muy importante su monitoreo porque ilustra lo que las personas desean en el Instituto, los tiempos de respuesta, en que estamos fallando a través de las quejas y sugerencias y lo más importante que los colombianos se sientan parte de la institución.

A partir del mes de marzo se creó en la página web institucional un espacio para que el ciudadano se exprese e INGEOMINAS cumpla con lo establecido por la Presidencia de la República, en el Decreto Gobierno en Línea, éste espacio es monitoreado en un 100% por el Grupo de Participación Ciudadana desde la radicación de la petición hasta el seguimiento de respuesta, lo que permite que se disminuyan los silencios prolongados y se cumplan los tiempos de respuesta.

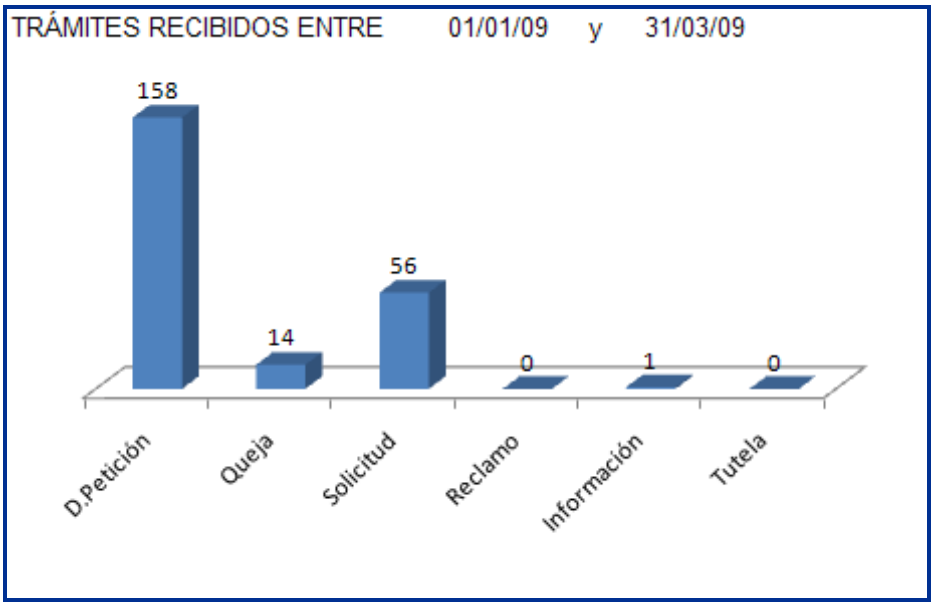
La información procesada en este documento tiene como fuente primaria a cada una de las áreas al Grupo de Participación Ciudadana, en consecuencia la veracidad de la información reportada recae en las áreas reportantes.

Para el desarrollo del informe se tuvieron en cuenta 22 áreas de las cuales enviaron los datos 19, como criterio de evaluación se tuvieron en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por la Ley.

Se espera que éste informe sirva como base para un posterior seguimiento, para identificar debilidades, coadyuvar a las áreas para que formulen acciones correctivas y mejorar el proceso de Servicio al Cliente.

1. INFORME TRIMESTRAL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS RECIBIDOS EN MEDIO FÍSICO

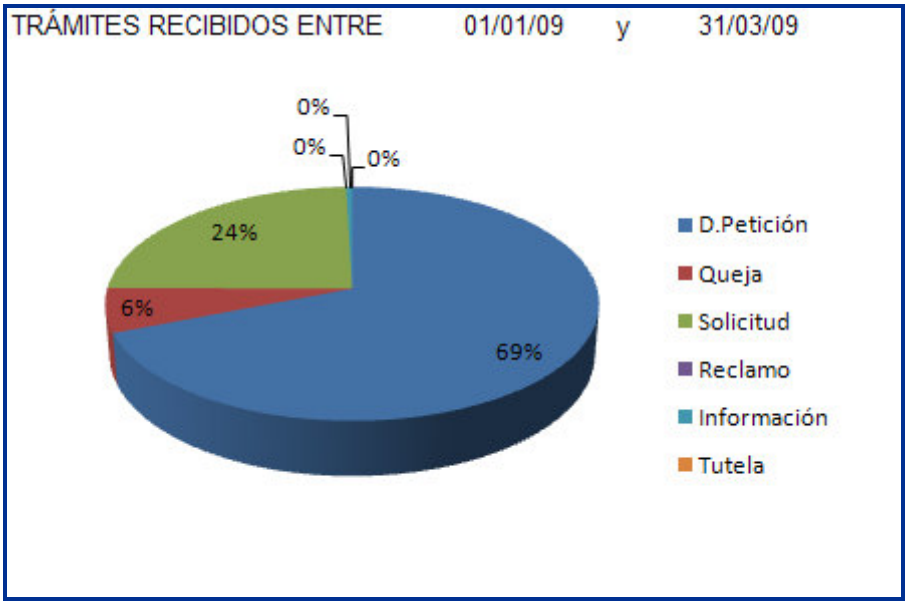
1.1 TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO DE PETICIÓN



Gráfica N° 1.1

En el primer trimestre del año 2009, los ciudadanos presentaron a INGEOMINAS 158 Derechos de Petición; 56 Solicitudes de Información, sobre sus trámites en el Servicio Minero; 14 Quejas las cuales se presentaron 8 en el Grupo de Trabajo Cali por Minería Ilegal, 1 por información de expedientes mineros en GTR Cali, 2 en la Subdirección de Contratación por Legalización de Minería de Hecho por un expediente y por un derecho de Petición no contestado, 1 queja a Recursos financieros y otra a servicios Administrativos;1 Información a la Subdirección de Contratación por un expediente; o Reclamos y Tutelas.

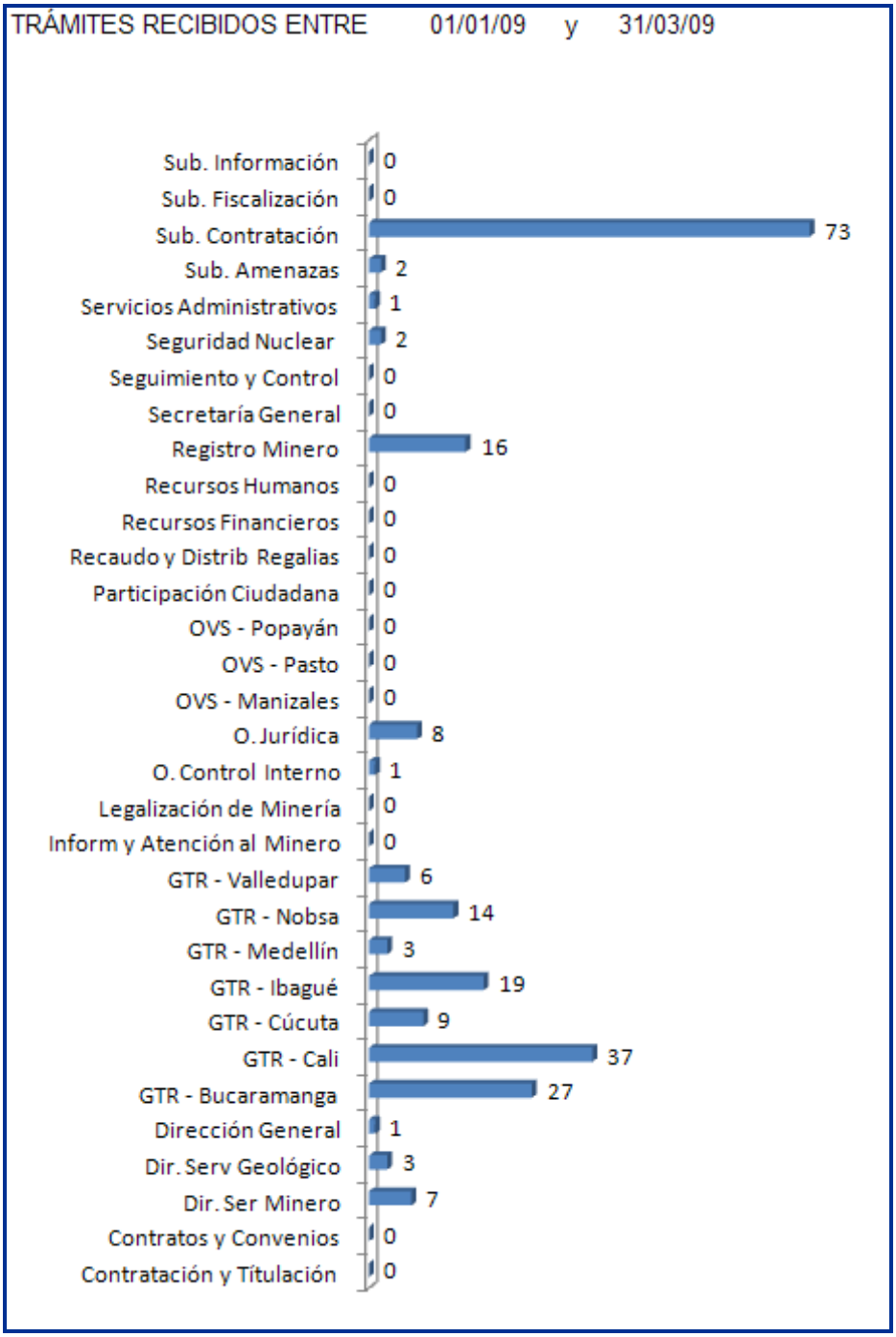
1.2 ANÁLISIS PORCENTUAL POR TIPO DE PETICIÓN



Gráfica N° 1.2

El 69% de los trámites recibidos en el primer trimestre fueron Derechos de Petición, siendo éste un porcentaje significativo, el 24% representa las Solicitudes hechas por los ciudadanos. Un 6% de Quejas representadas en su mayoría por minería ilegal, demostrando que hay una preocupación en la ciudadanía por la explotación ilegal.

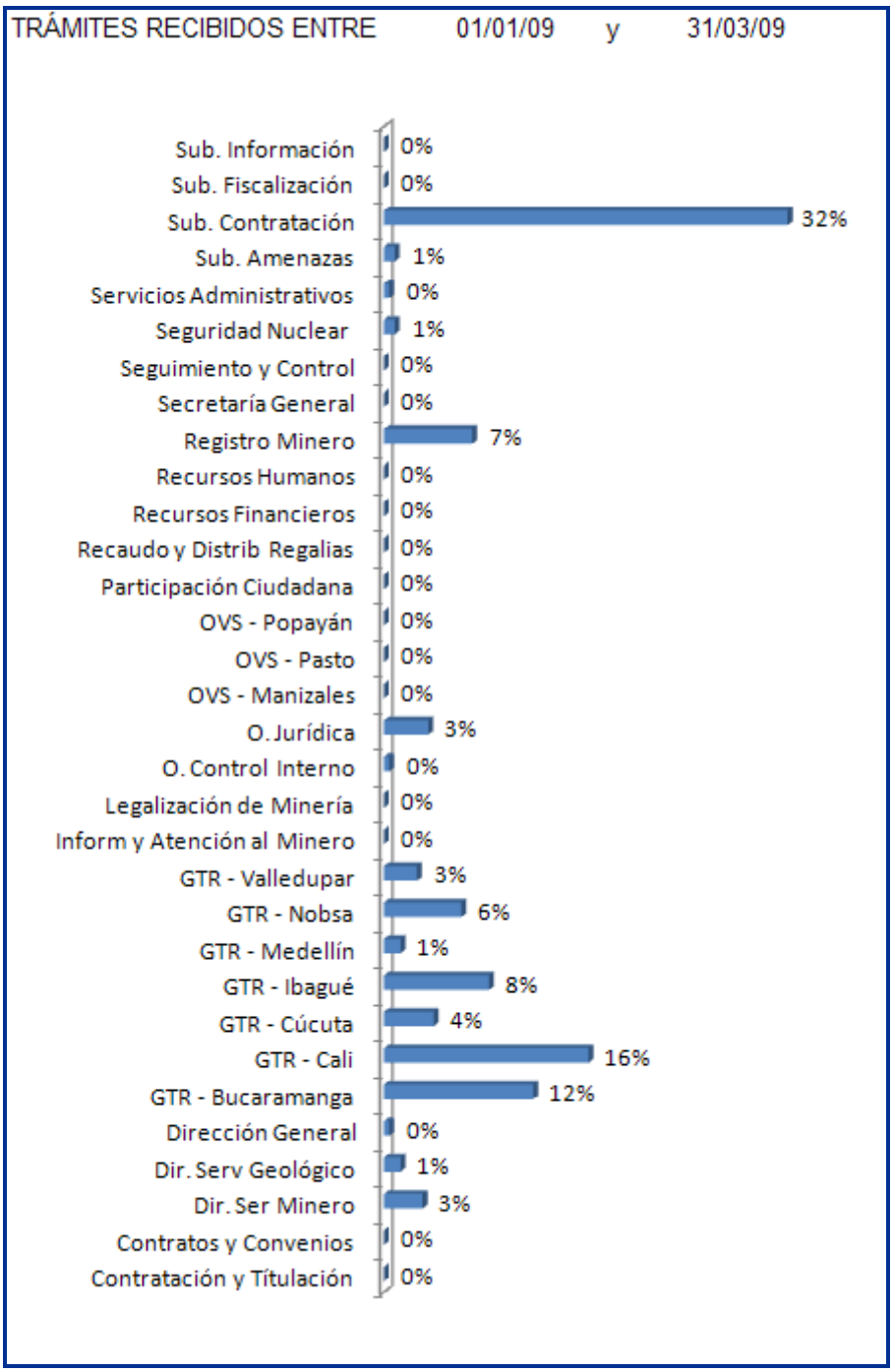
1.3 TRÁMITES RECIBIDOS POR ÁREAS



Gráfica N° 1.3 a

Se recibieron en total 229 trámites en el primer trimestre del presente año, lo que es una suma considerable; de los cuales 73 llegaron a la Subdirección de Contratación siendo ésta el área con más flujo de trámites; 37 representados por el Grupo de Trabajo Cali, 27 en el Grupo de Trabajo Bucaramanga, 19 en el Grupo Trabajo Ibagué, 16 en el Registro Minero, 14 en el grupo de Trabajo Nobsa; 9 en el Grupo de Trabajo Regional Nobsa,8 en la Oficina Jurídica;7 en la Dirección del Servicio Minero; 6 en el Grupo de Trabajo

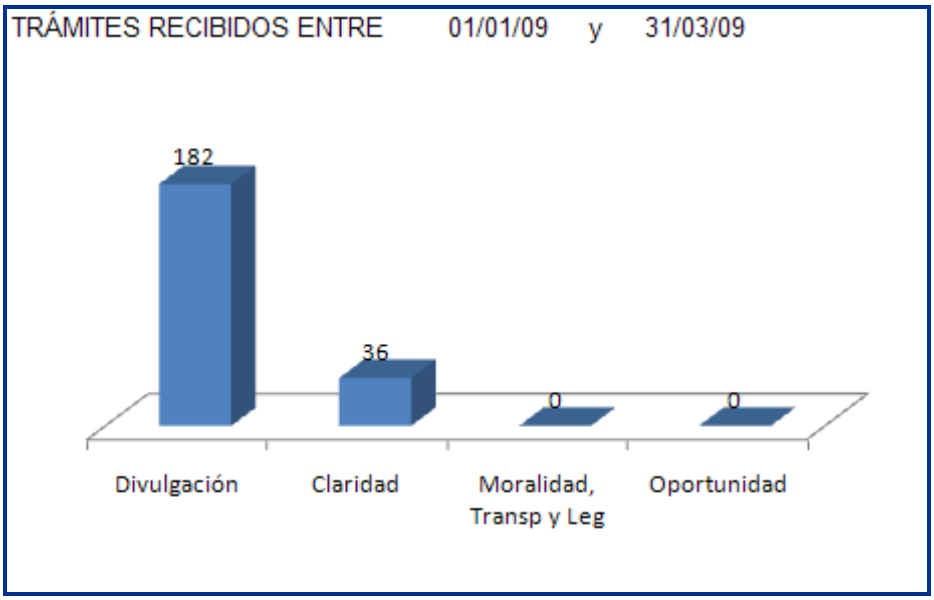
Regional Valledupar, 3 en la Dirección del servicio Geológico y en el Grupo de Trabajo Medellín; 2 el Grupo de Seguridad Nuclear y en la Subdirección de Amenazas; 1 en la Dirección General, oficina de Control Interno y Servicios Administrativos; 0 se tendrán en cuenta en periodos posteriores para verificar que sea porque no se presentan trámites en el área, GTR Y OVS por parte de los ciudadanos o no envían la información al Grupo de Participación Ciudadana.



Gráfica N° 1. 3 b

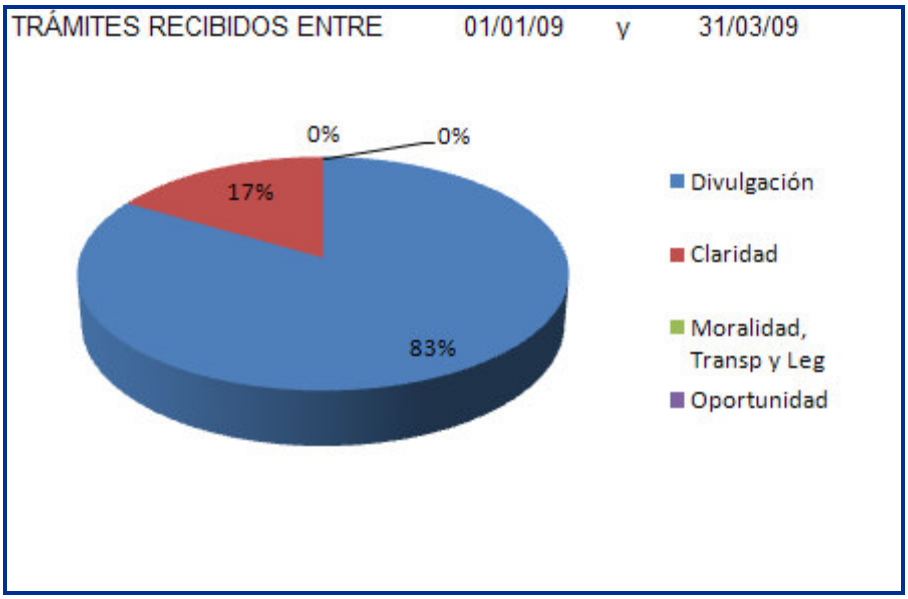
El 32% de los trámites se recibieron en la Subdirección de Contratación, siendo éste el porcentaje más significativo; 16% en el Grupo de Trabajo Regional Cali, siendo ésta la GTR donde más se radicaron trámites; un 12% representado por Grupo de Trabajo Regional Bucaramanga; 7% en el Registro Minero; 6% en el Grupo de Trabajo Regional Nobsa, 3% en la Oficina Jurídica; 3% en la Dirección del Servicio Minero; 3% en el Grupo de Trabajo Regional Valledupar, 3% en la Dirección del servicio Geológico y en el Grupo de Trabajo Medellín; 1% el Grupo de Seguridad Nuclear y en la Subdirección de Amenazas; 0% en la Dirección General, oficina de Control Interno y Servicios Administrativos; con 1 trámite que no es representativo.

1.4 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES



Gráfica N° 1.4 a

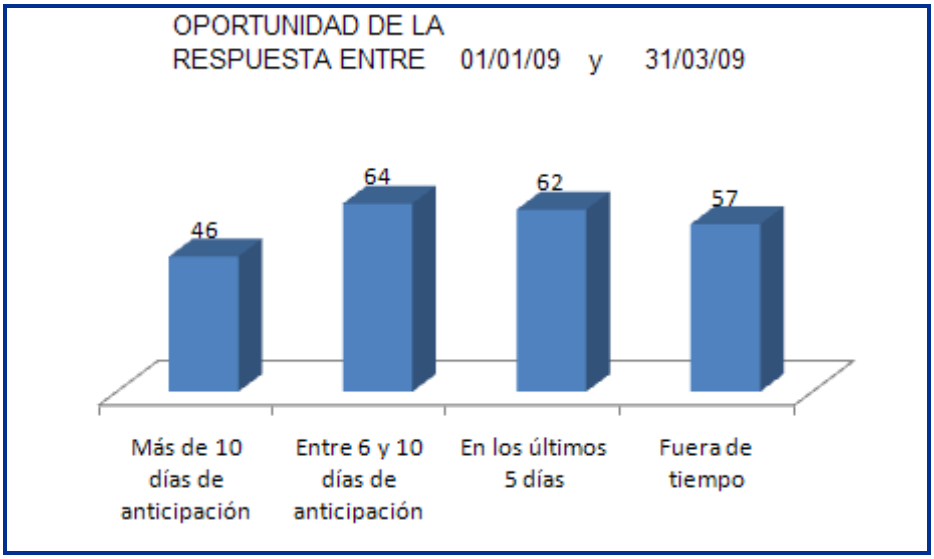
En la clasificación de los 229 trámites recibidos en el primer trimestre de los Derechos de Petición, las Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información, se encontraron 182 de carácter Divulgativo, donde la mayoría de las peticiones que ingresan al Instituto son para adquirir información de sus trámites mineros; 36 se clasificaron como Claridad, indicando que los ciudadanos no tienen claridad en los temas de Minería ilegal, solicitud de compras de explosivos y expedientes mineros, debido a que son los temas más frecuentes; no se presentó ningún trámite clasificado en Moralidad, Transparencia y Legalidad o de Oportunidad.



Gráfica N° 1.4 b

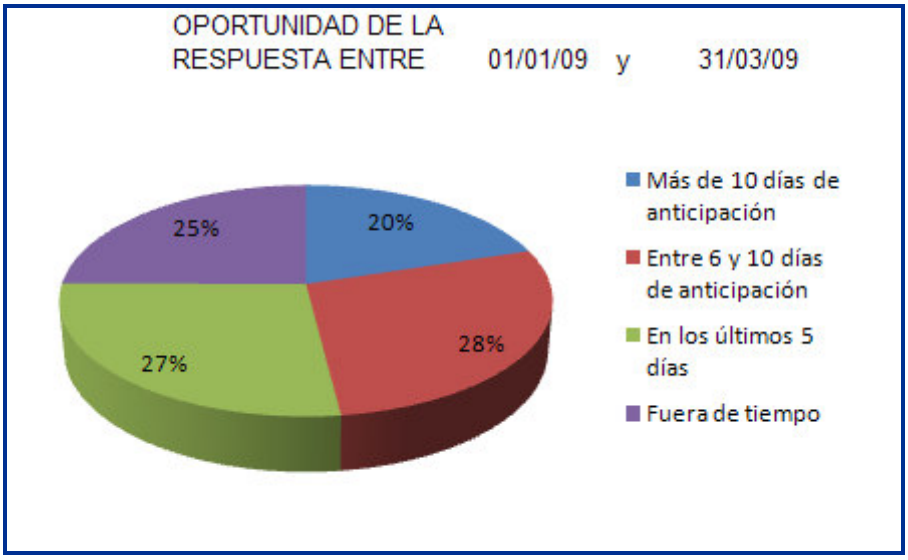
El 83% de los trámites recibidos son de carácter Divulgativo, siendo éste el mayor porcentaje, el cual refleja que la mayoría de los peticionarios solicitan información sobre algún trámite que es se encuentra en INGEOMINAS, cabe resaltar que la mayor parte de la información es sobre trámites en el Servicio Minero y el 17% restante se clasificaron como Claridad, indicando que en algunos temas los ciudadanos no tienen claridad.

1.5 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA EN DIFERENTES INTERVALOS DE TIEMPO



Gráfica N° 1.5 a

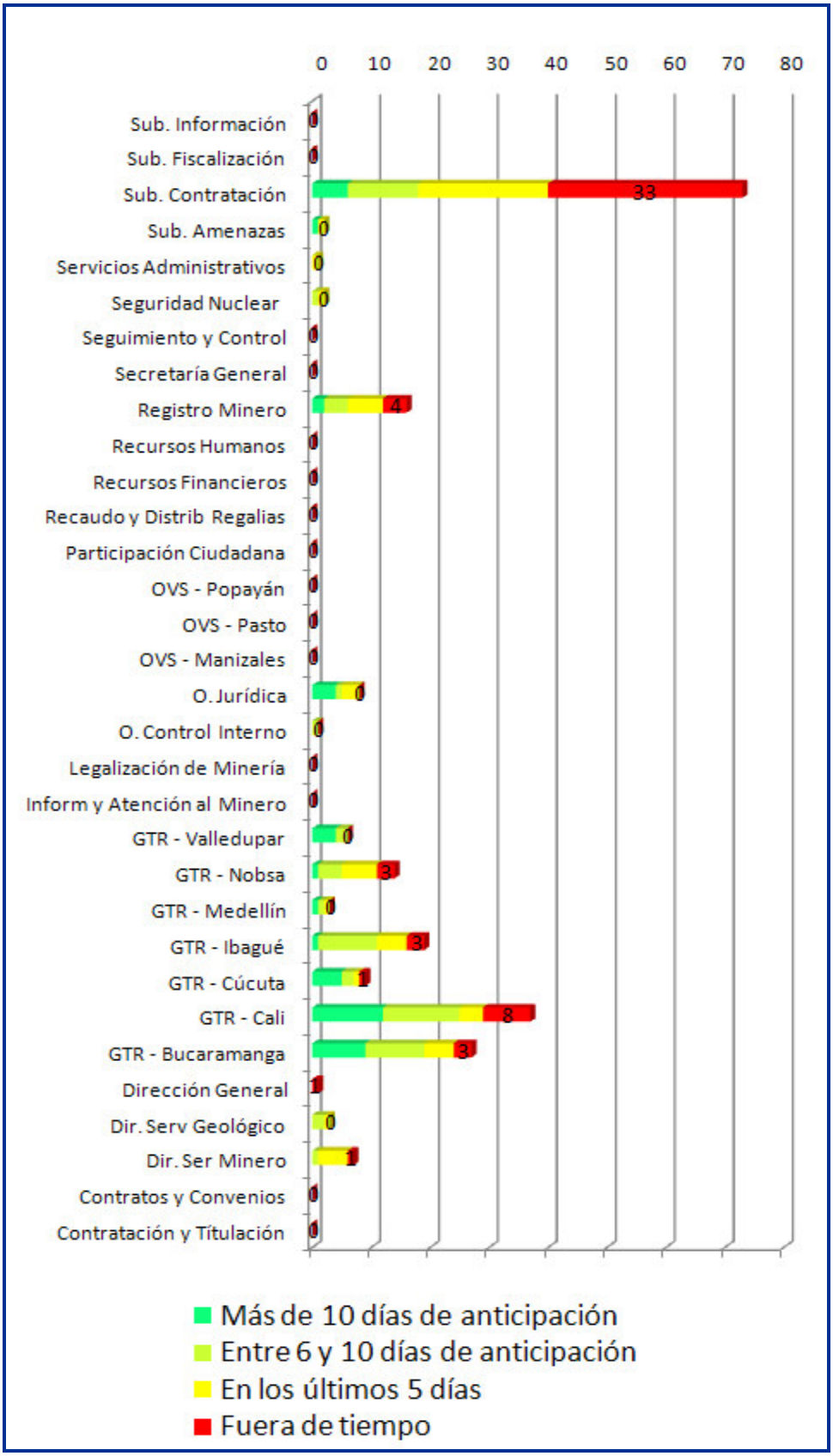
De los 229 trámites recibidos; 64 se respondieron entre 6 y 10 días, siendo éste el tiempo más frecuente que utilizan los funcionarios para respuesta, resaltando que es un tiempo oportuno para dar respuesta; a 62 se les contestó entre los últimos 5 días, que corresponde al segundo tiempo más frecuente para dar respuesta; 57 se respondieron a los ciudadanos fuera del tiempo establecido por Ley lo que es preocupante debido a que es un número significativo y 46 de los trámites, se les dio respuesta con 10 días de anticipación a que se diera su vencimiento, siendo el tiempo menos empleado.



Gráfica N° 1.5 b

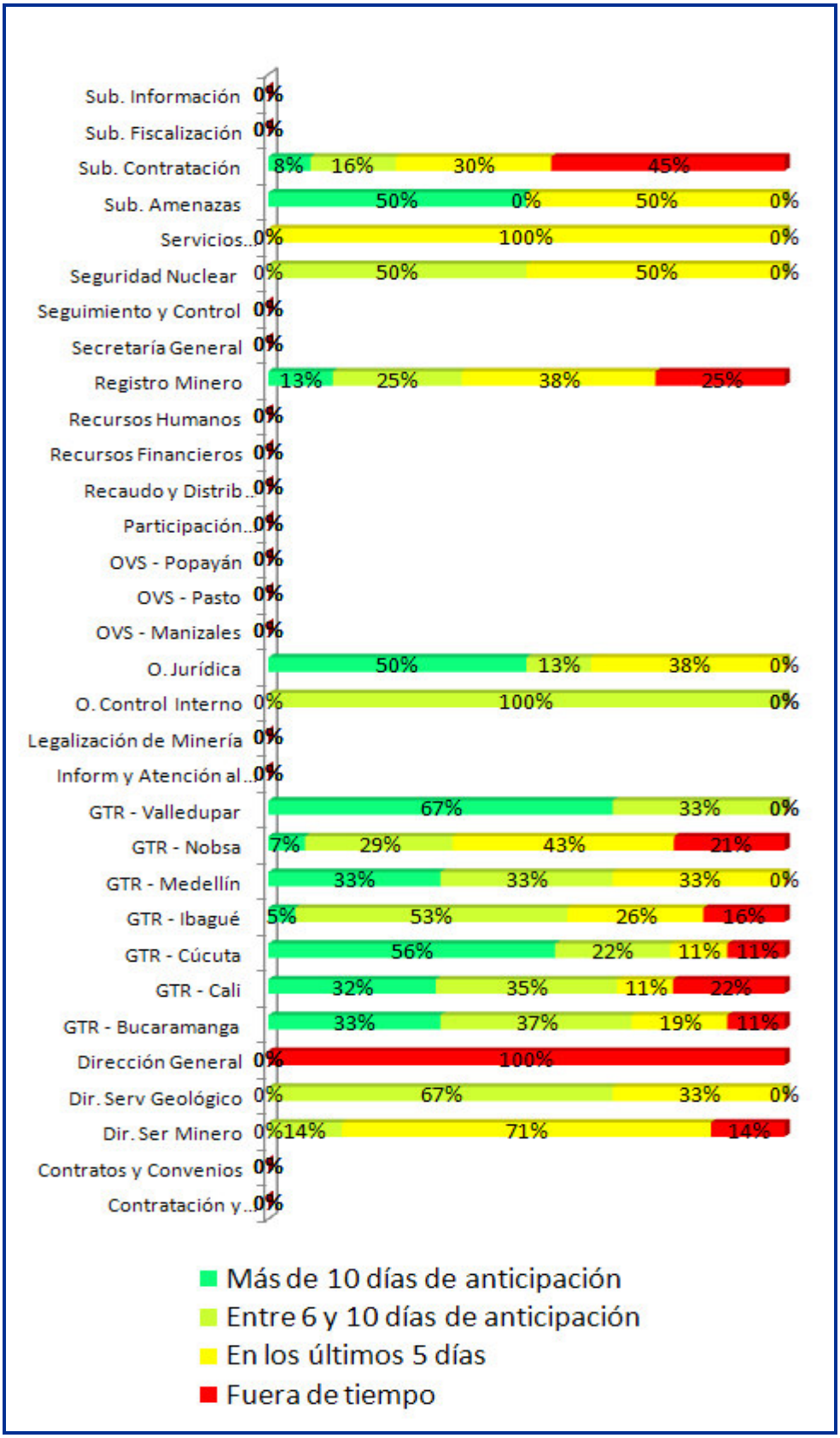
El 28% de las respuestas se dieron a los peticionarios entre los 6 y 10 días de anticipación, ilustrando que se ésta respondiendo oportunamente a los trámites; un 27% representa las respuesta en los últimos 5 días antes del vencimiento, dando a conocer que se están brindando respuestas en un tiempo prudencial a los ciudadanos, otro 25% correspondientes a las respuestas fuera de tiempo, lo cual es preocupante debido a que 1 de cada 4 trámites que se reciben en INGEOMINAS no es contestado en los tiempos establecidos por la Ley; por ultimo encontramos un 20% establecidos por los trámites que se responden antes de 10 días de su vencimiento, 1 de cada 5 trámite tiene que se recibe tiene un tiempo de respuesta optimo.

1.6 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA ENTRE 01/01/09 Y 31/03/09 POR ÁREAS Y NÚMERO DE TRÁMITES RECIBIDOS


0
10
20
30
40
50
60
70
80
Sub. Información
Sub. Fiscalización
Sub. Contratación
Sub. Amenazas
Servicios Administrativos
Seguridad Nuclear
Seguimiento y Control
Secretaría General
Registro Minero
Recursos Humanos
Recursos Financieros
Recaudo y Distrib Regalias
Participación Ciudadana
OVS - Popayán
OVS - Pasto
OVS - Manizales
O. Jurídica
O. Control Interno
Legalización de Minería
Inform y Atención al Minero
GTR - Valledupar
GTR - Nobsa
GTR - Medellín
GTR - Ibagué
GTR - Cúcuta
GTR - Cali
GTR - Bucaramanga
Dirección General
Dir. Serv Geológico
Dir. Ser Minero
Contratos y Convenios
Contratación y Titulación
33
4
3
3
1
8
3
1
Más de 10 días de anticipación
Entre 6 y 10 días de anticipación
En los últimos 5 días
Fuera de tiempo

Gráfica N° 1.6 a

La gráfica N° 9 ilustra los tiempos de oportunidad en las respuestas por áreas y el número de trámites recibidos, se puede observar que la Subdirección de Contratación de los 73 trámites recibidos contestó 33 fuera de tiempo, lo que es un número considerable debido a que casi la mitad de los trámites que se radican en esta área y en segundo lugar se responden en los últimos 5 días antes del vencimiento; de los 37 que ingresaron al Grupo de Trabajo Regional Cali 8 no fueron contestados a tiempo, pero se observa en la gráfica que la GTR Cali tiene la tendencia a responder entre los 6 y 10 días de anticipación; 4 de los 16 trámites que se recibieron en Registro Minero se contestaron fuera del tiempo, pero la mayoría de éstos se responden en los últimos 5 días para su vencimiento; 27 de los trámites recibidos en el Grupo de Trabajo Regional Bucaramanga a 3 no se les dio la respuesta oportuna, pero el éste grupo las respuesta se dan con 10 días de anticipación y entre los 10 y 6 días antes de su vencimiento; 3 de los del Grupo de Trabajo de Ibagué no se les dio respuesta pero en su mayoría se les da respuesta entre los 10 y 6 días de anterioridad; 3 de los recibidos en el grupo de Trabajo Regional Nobsa a los ciudadanos no se les dio respuesta en los términos establecidos por Ley; por último encontramos a las áreas que no cumplieron con el tiempo de respuesta en 1 trámite que son: Dirección General, Dirección del Servicio Minero y el Grupo de trabajo regional Cúcuta; el resto de las áreas respondieron oportunamente.

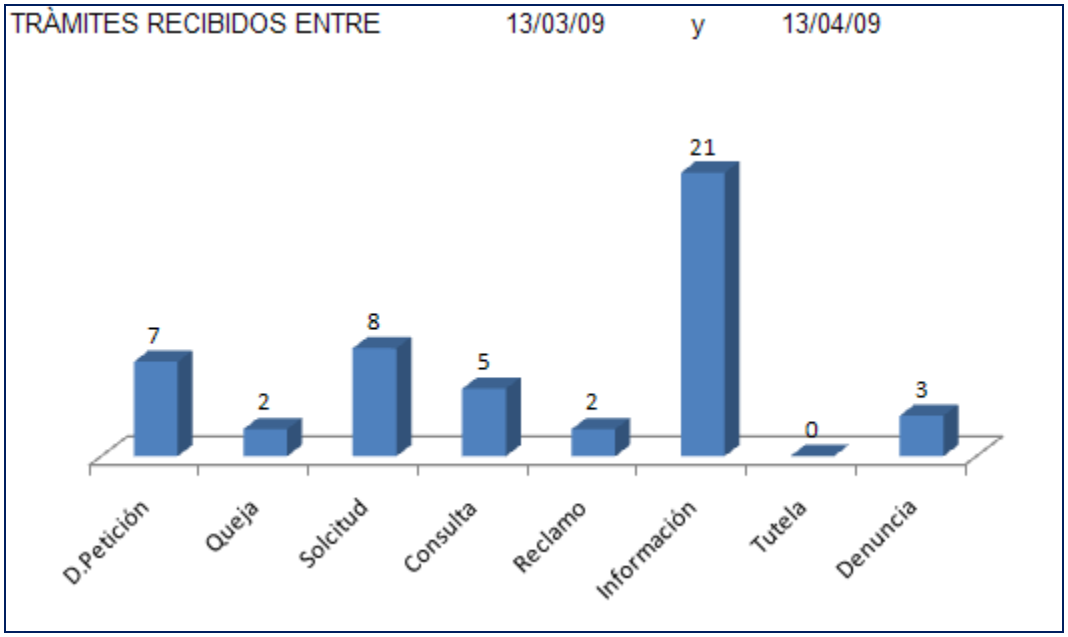

Sub. Información 0%
Sub. Fiscalización 0%
Sub. Contratación 8% 16% 30% 45%
Sub. Amenazas 50% 0% 50% 0%
Servicios... 0% 100% 0%
Seguridad Nuclear 0% 50% 50% 0%
Seguimiento y Control 0%
Secretaría General 0%
Registro Minero 13% 25% 38% 25%
Recursos Humanos 0%
Recursos Financieros 0%
Recaudo y Distrib... 0%
Participación... 0%
OVS - Popayán 0%
OVS - Pasto 0%
OVS - Manizales 0%
O. Jurídica 50% 13% 38% 0%
O. Control Interno 0% 100% 0%
Legalización de Minería 0%
Inform y Atención al... 0%
GTR - Valledupar 67% 33% 0%
GTR - Nobsa 7% 29% 43% 21%
GTR - Medellín 33% 33% 33% 0%
GTR - Ibagué 5% 53% 26% 16%
GTR - Cúcuta 56% 22% 11% 11%
GTR - Cali 32% 35% 11% 22%
GTR - Bucaramanga 33% 37% 19% 11%
Dirección General 0% 100%
Dir. Serv Geológico 0% 67% 33% 0%
Dir. Ser Minero 0% 14% 71% 14%
Contratos y Convenios 0%
Contratación y... 0%
Más de 10 días de anticipación
Entre 6 y 10 días de anticipación
En los últimos 5 días
Fuera de tiempo

Gráfica N° 1.6 b

Lo más sobresaliente en los tiempos de respuesta por área es: En la Subdirección de Contratación el 45% de los trámites se respondieron fuera del tiempo, siendo éste un porcentaje preocupante debido a que es casi la mitad de los trámites recibidos, un 30% se responden en los últimos 5 días antes de su vencimiento, el 16% entre los 10 y 6 días y el 8% restantes con 10 o más días de anticipación. Lo ideal sería que las respuesta del área con más flujo de trámites se diera por lo menos en los últimos 5 días antes del vencimiento; en el caso de la Dirección General y la Oficina de Control Interno que son 100% ,representan que solo recibieron 1 trámite por lo tanto no tienen otro criterio para comparar los tiempos de respuesta; los Grupos de Trabajo Valledupar y Cúcuta son los que poseen mayor porcentaje en la entrega de respuesta con 10 días de anticipación, la dirección del Servicio Geológico muestra una tendencia a dar respuesta entre los 10 y 6 días de anticipación.

2. INFORME MENSUAL DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE INFORMACIÓN A NIVEL NACIONAL POR LA WEB DE INGEOMINAS

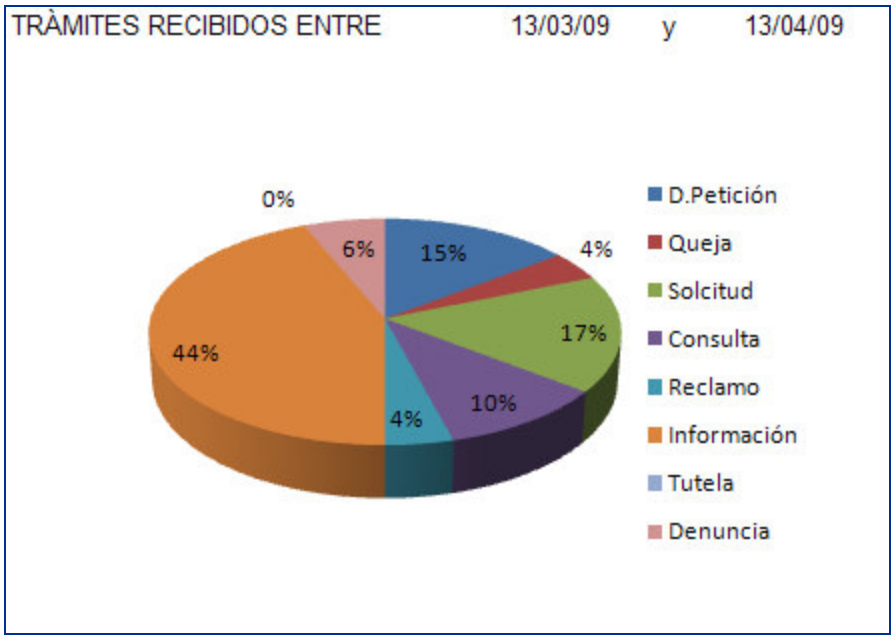
2.1 TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO DE PETICIÓN



Gráfica Nº 2.1

En el primer mes que se creó el espacio a la ciudadanía en la página web Institucional, ingresaron 46 personas a utilizar la herramienta. 21 personas hicieron click en Información la cual fue la más solicitada, la información requerida por los ciudadanos en su mayoría correspondía a trámites mineros; hubo 7 derechos de Petición y 7 Solicitudes, luego la Consulta con un total de 5 personas, le sigue Denuncias con un total de 3, 2 Quejas, 1 Reclamo y por último 0 Tutelas. Lo que demuestra que la ciudadanía está siendo activa en el uso de la herramienta y haciendo valer su derecho constitucional.

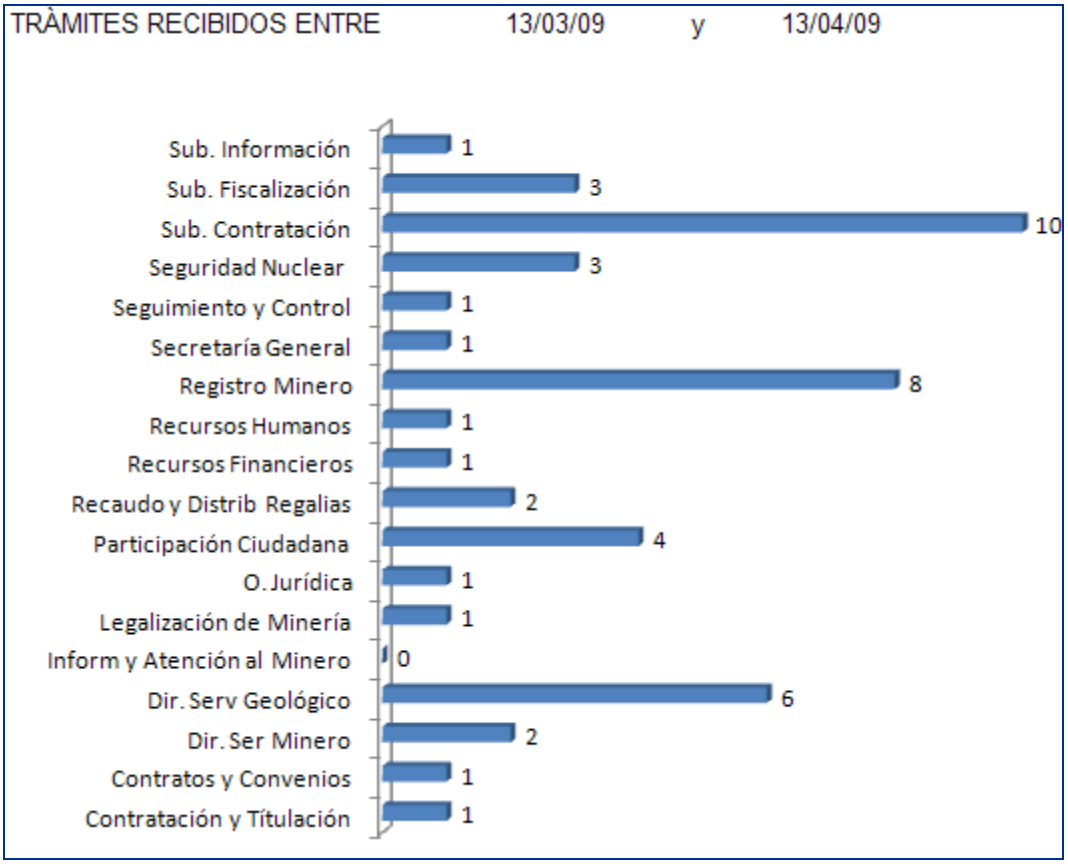
2.2 ANÁLISIS PORCENTUAL POR TIPO DE PETICIÓN



Gráfica Nº 2.2

En el momento de realizar la solicitud, el 44% de los ciudadanos utilizaron la opción de Información, siendo éste el mayor porcentaje de participación; un 15% fue representado por los Derechos de Petición, otro 15% fueron las Solicitudes, siendo éstas las segundas más utilizadas por las personas, un 7% establecido por el número de las Denuncias, el 4% equivalentes a las Quejas y el 2% restantes en Reclamos. No se presentó ninguna Tutela.

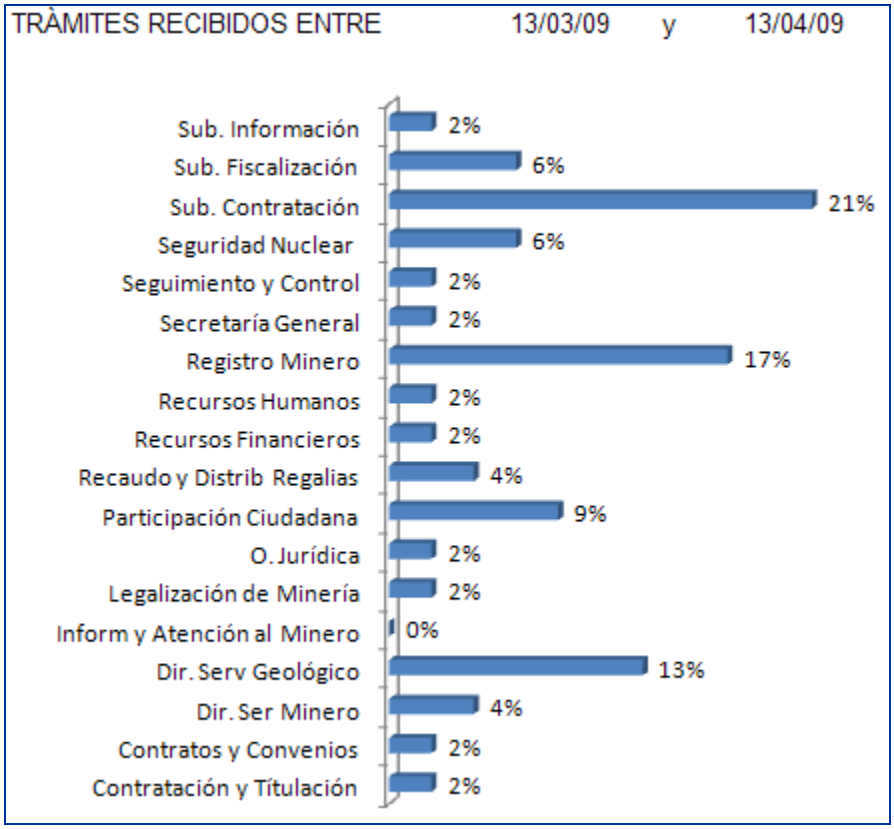
2.3 TRÁMITES RECIBIDOS POR ÁREAS



Gráfica Nº 2.3 a

Las áreas que más recibieron trámites en el primer mes de implementación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información fueron Subdirección de Contratación y Registro Minero con 8 solicitudes cada uno; en segundo lugar encontramos Dirección del Servicio Geológico con 6 solicitudes, aclarando que todas las peticiones se centralizan en la Dirección del Servicio Geológico; 4 corresponden a Participación ciudadana representados en las peticiones que no cumplen con los

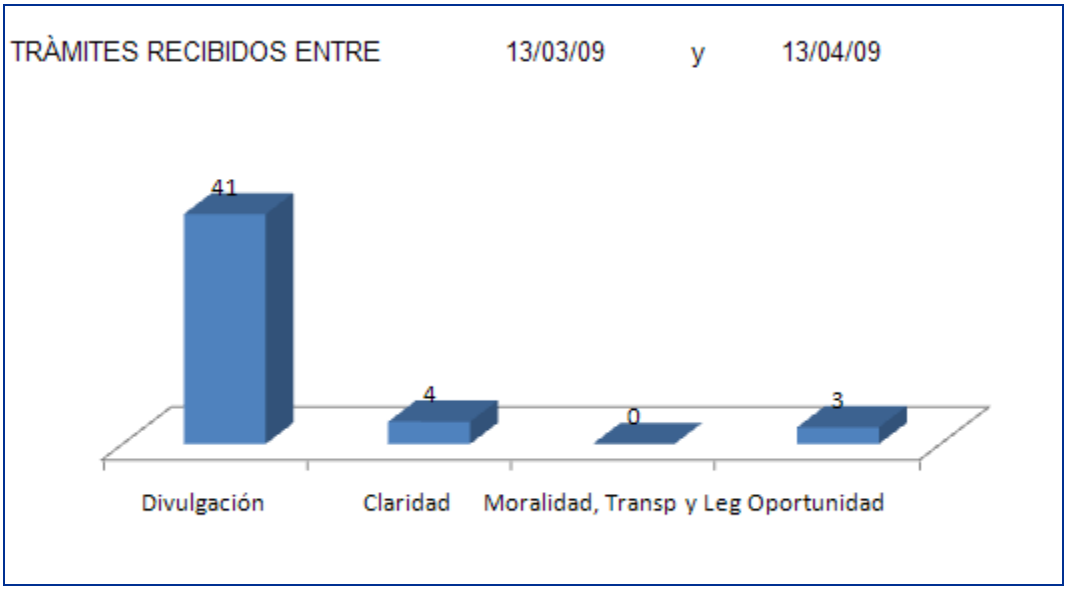
lineamientos establecidos por Ley, como el objeto, el nombre, la justificación, entre otros y también los que no son de competencia de INGEOMINAS. La Subdirección de fiscalización y Seguridad Nuclear con 3 peticiones cada uno, Recaudos y Regalías con un total de 2 y por último con 1 solo trámite Subdirección de Información, Seguimiento y Control, Secretaría General, Recursos Humanos, Recursos Financieros, Oficina Jurídica, Legalización de Minería, Convenios y Contratos y por último Contratación y Titulación. Para un total de 46 trámites en el primer mes.



Gráfica Nº 2.3 b

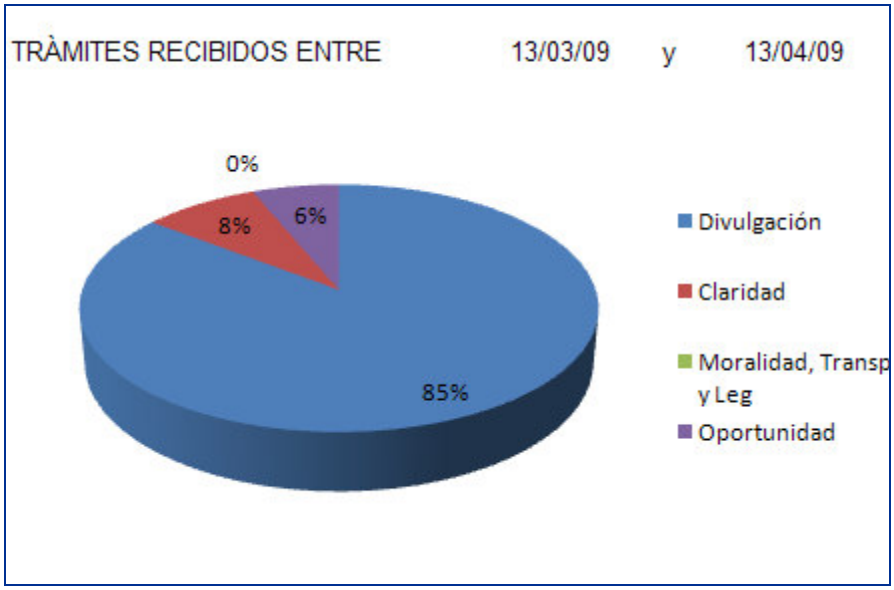
El primer 18% ésta representado por la Subdirección de Contratación, el Segundo 18% en registro Minero, representando el 36% de las peticiones, un 13% pertenece a la Dirección del Servicio Geológico, el 9% corresponden a Participación Ciudadana, un 7% para la Subdirección de Fiscalización y otro 7% correspondientes a Seguridad Nuclear, el 4% es de Recaudos y Distribución de Regalías y otro 4% para Dirección de Servicio Minero y el 12% restantes, representados en el 2% de Subdirección de Información, 2% Seguimiento y Control, 2% Secretaría General, 2% Recursos Humanos, 2% Recursos Financieros, 2% Oficina Jurídica, 2% Legalización de Minería y 2% Convenios y Contratos.

2.4 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES



Gráfica Nº 2.4 a

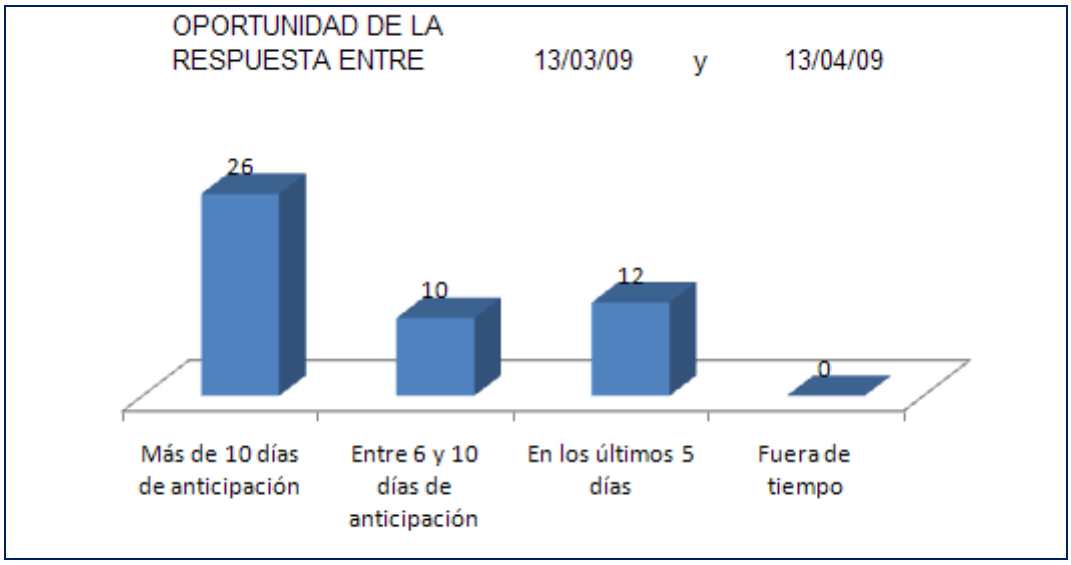
La gráfica ilustra la clasificación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información, donde se puede observar que la mayoría de las peticiones son de carácter Divulgativo representadas en 49 (cuando es de carácter informativo), representado en su mayoría por información de trámites mineros. Pertenecen a Claridad 4 el cual (tiene como tema la solicitud por parte del peticionario de mayor explicación sobre lo que el ciudadano requiere). Son de Oportunidad 3 (que se presenta por el no cumplimiento oportuno a las solicitudes y a la información que desea el ciudadano) y por último encontramos a Legalidad con 0 (cuando se trate de moralidad y transparencia).



Gráfica Nº 2.4 b

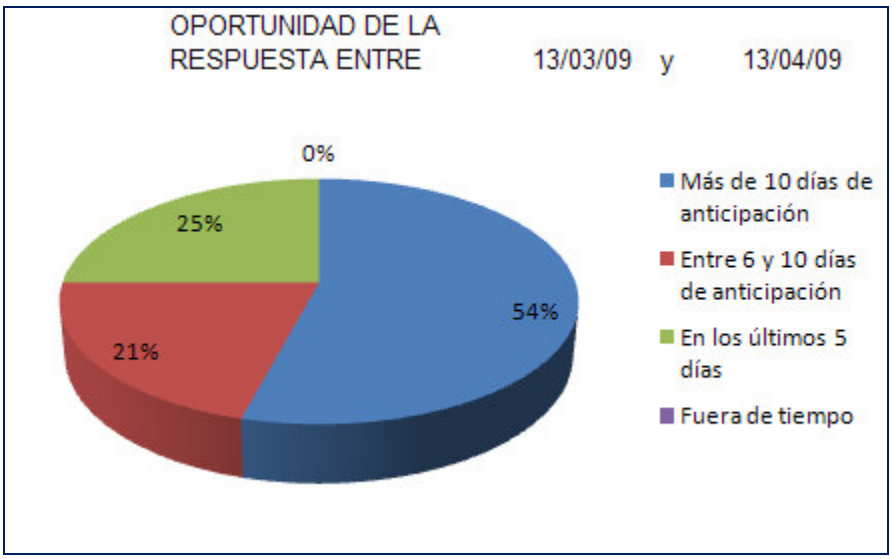
El 85% de las peticiones se clasificaron por ser de carácter Divulgativo, lo que indica que falta información por parte de INGEOMINAS al ciudadano sobre trámites mineros; el 9% se representados en Claridad, dando a conocer que en algunos temas no hay claridad; un 7% clasificados en Oportunidad reflejando que no se está dando una respuesta oportuna en los trámites de los ciudadanos y 0% correspondientes en la Moralidad, Transparencia y Legalidad.

2.5 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA



Gráfica Nº 2.5 a

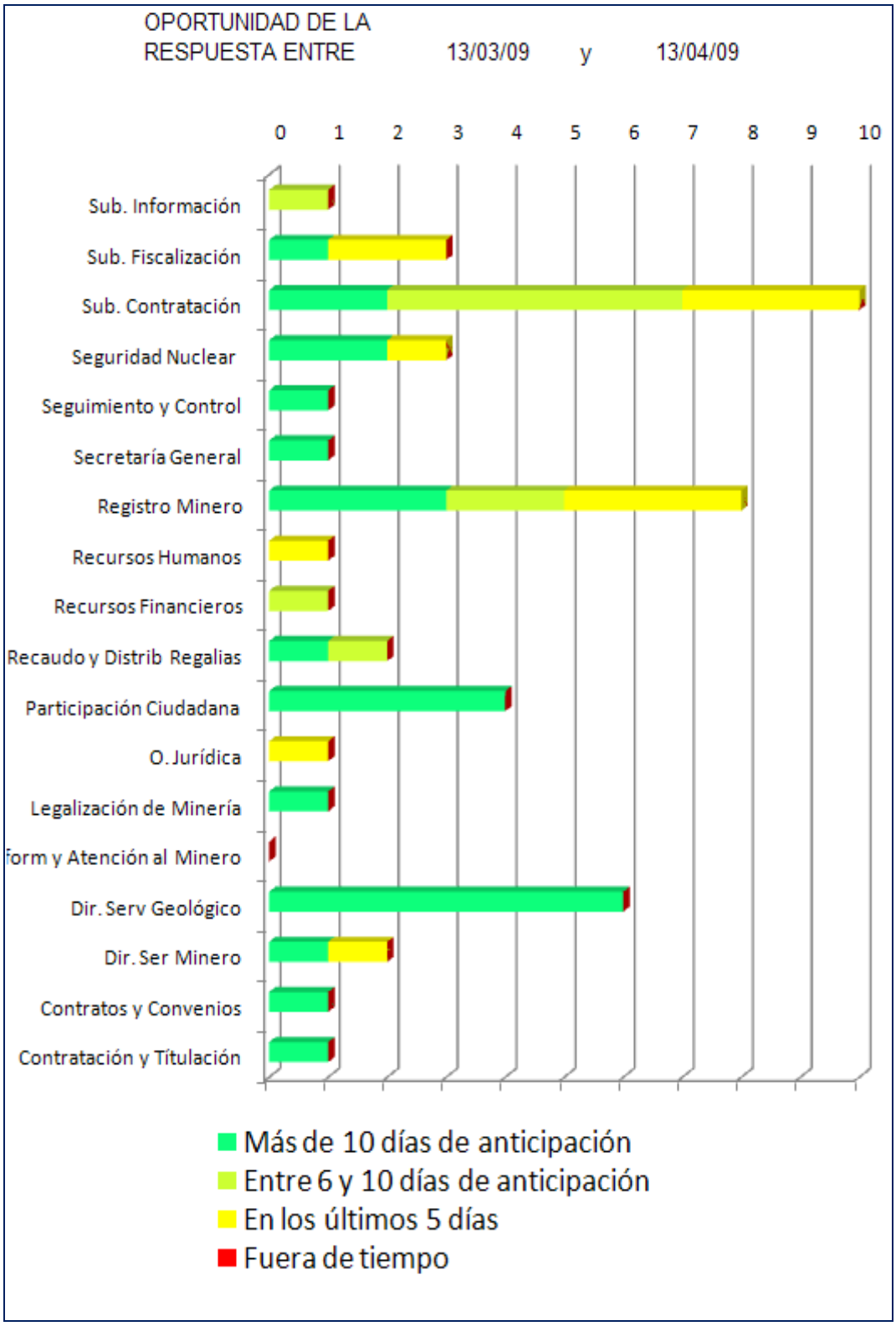
25 de las peticiones hechas por los ciudadanos fueron resueltas oportunamente con más de 10 días de anticipación, antes de llegar a la fecha de vencimiento, 10 se respondieron entre 6 y 10 días con anticipación, representando que las respuestas se están dando antes de su vencimiento, 11 fueron contestadas en los últimos 5 días y en el primer mes que se implementó los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información no hubo un solo trámite que se respondiera fuera de su tiempo.



Gráfica Nº 2.5 b

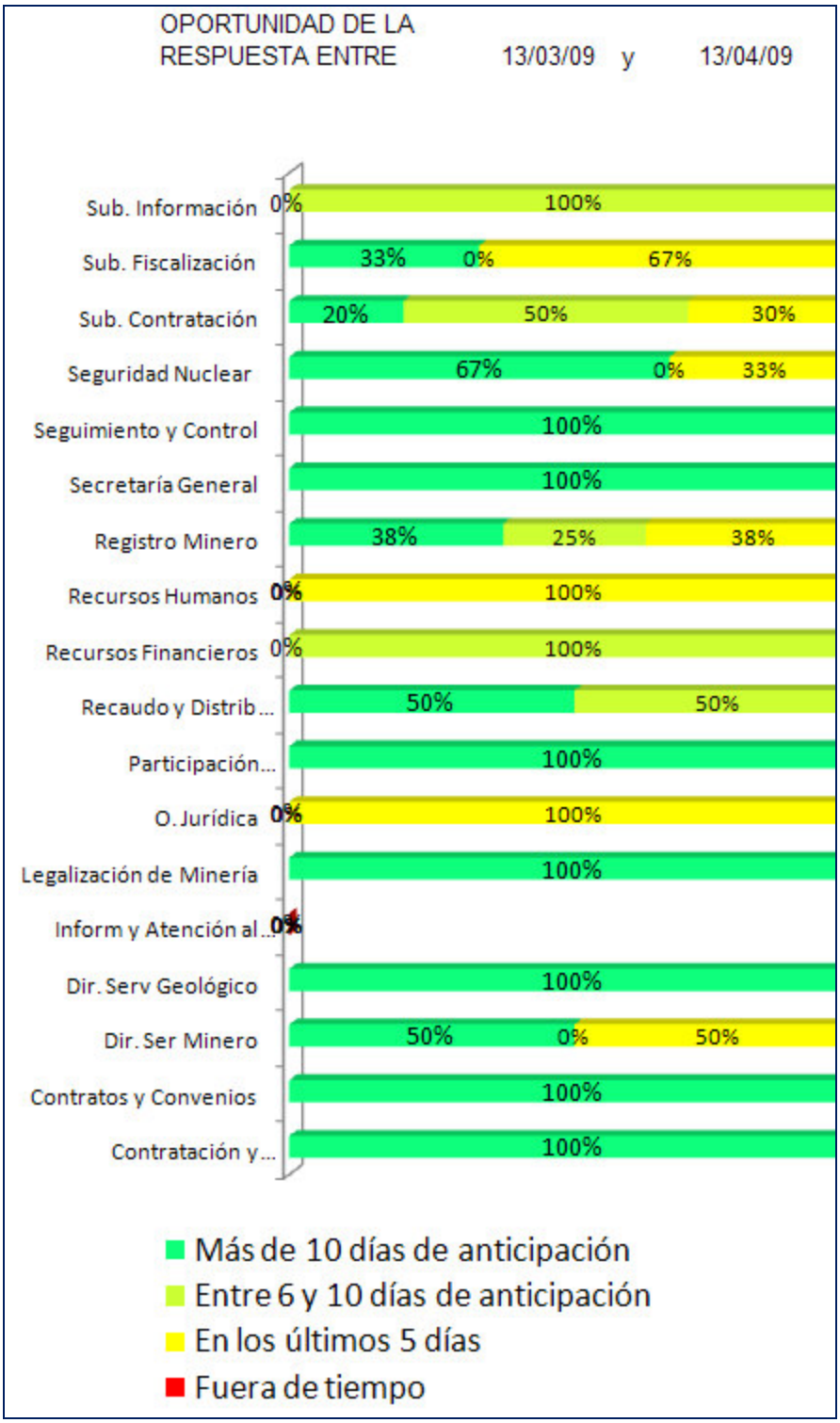
El 54% de las peticiones se resolvieron con más de 10 días de anticipación, indicando que se están respondiendo los Derechos de petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información de forma casi que inmediata antes de los vencimientos establecidos por la Ley. El 24% representan los trámites que se les dio respuesta en los últimos 5 días antes de la fecha de vencimiento y el 22% restantes se les contestó entre 6 y 10 días de anticipación, siendo éste un tiempo prudencial para dar respuesta a las peticiones que los ciudadanos radiquen por la Web de INGEOMINAS.

1.6 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA POR ÁREAS ENTRE 01/01/09 Y 31/03/09



Gráfica Nº 1.6 a

La Subdirección de Contratación es el área con mayor flujo de trámites, en su mayoría de los casos la respuesta se da entre los 6 y 10 días de anticipación, seguido de los últimos 5 días y en algunos casos se responde con más de 10 días de anticipación; en el Registro Minero las respuestas se dan al ciudadano con más de 10 días de anticipación o en los últimos 5 días por igual y muy poco en entre 6 y 10 días de anticipación, pero de igual manera no hay ninguna respuesta fuera del tiempo; en la Dirección del servicio geológico y el grupo de Participación Ciudadana, se dan el 100% de las respuesta con 10 días de anticipación a su vencimiento lo que demuestra el compromiso que hay para darle una pronta respuesta a los ciudadanos; es de resaltar que en el primer mes de la implementación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información no se contesto ningún trámite fuera de tiempo.



Gráfica Nº 1.6 b

La gráfica Nº 1.6 b, muestra que ninguno de los trámites que ingresaron a INGEOMINAS por la web, se respondió fuera del tempo establecido por la Ley, indicando que el control total del Grupo de participación Ciudadana es efectivo y eficiente en el momento de

hacerle un seguimiento preciso a cada una de las solicitudes; la Subdirección de Fiscalización en un 67% se responden en los últimos 5 días antes de su vencimiento; las áreas que tienen el 100% es porque solo tienen un trámite y no hay otro criterio para comparar los tiempos de respuesta.

CONCLUSIONES

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQR) FÌSICOS:

- El Derecho de Petición fue el medio más utilizado por los ciudadanos para adquirir información en INGEOMINAS.
- En el primer trimestre del año 2009, la mayoría de los trámites se recibieron en la Subdirección de Contratación, siendo ésta el área con mayor cantidad de trámites recibidos.
- El 83% de los trámites fueron de carácter divulgativo, debido a que los ciudadanos querían obtener información sobre trámites mineros.
- El 25% de las respuestas a los peticionarios se dan fuera del tiempo, lo que es preocupante porque no se ésta cumpliendo con el derecho que tiene el ciudadano para recibir una respuesta oportuna, generando inconformidad por parte del peticionario con el Instituto y en especial NGEOMINAS no ésta cumpliendo con lo establecido por Ley, en un 100%.
- Los grupos que no dieron una respuesta 100% oportuna durante este periodo son: la Subdirección de Contratación, Registro Minero y el Grupo de trabajo Regional Nobsa; Grupo de trabajo Regional Cali, Grupo de trabajo Regional Bucaramanga, Grupo de trabajo Regional Ibagué, Grupo de trabajo Regional Cúcuta, Dirección del Servicio Minero, Dirección General, las áreas restantes dan una respuesta oportuna en un 100%,
- El 75% de los trámites se respondieron oportunamente, el ideal y de acuerdo con la Ley es un 100%.
- Algunas áreas no presentaron los datos, por lo tanto no se registraron en el informe, se recomienda sensibilizar a los funcionarios de la importancia de éste tema para el Instituto.

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS (PQR) WEB:

- Teniendo en cuenta que es el primer mes de la implementación de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información por la web, en el cual los ciudadanos cuenta con otro mecanismo de participación para expresarse; ingresaron 46 Trámites, siendo esta una muestra considerable para ser algo novedoso en la página Web de INGEOMINAS.

- El informe muestra que los ciudadanos participaron activamente en la nueva herramienta de Participación Ciudadana. Se espera que se incremente la utilización de éste medio para que los colombianos interactúen con la entidad. Como otro mecanismo de participación ciudadana que se implementa la entidad y con base en sus solicitudes y necesidades orientar la estructura operativa y productiva de INGEOMINAS.

- La mayoría de las solicitudes ingresaron al Servicio Minero, indicando que es el área en donde más llegan trámites, representados en el 57% del total de las solicitudes que ingresaron por la Web en el primer mes.

- El mayor número de peticiones que radicaron los ciudadanos fueron de carácter divulgativo (85%), ilustrando que se debe mejorar la información que se brinda a la comunidad en los trámites que lleva el Instituto, para cada ciudadano.

- Las repuestas entregadas por parte de INGEOMINAS a los ciudadanos que ingresaron sus solicitudes por la web fueron oportunas, la mayor parte se contesto en un término de 10 días antes de la fecha de vencimiento, cumpliendo los términos establecidos por la Ley, rompiendo con los silencios prolongados y generando confianza en los ciudadanos con el Instituto.

- Es importante fortalecer las actividades pendientes a la centralización en un 100% de los mecanismos de Participación Ciudadana en la entidad, con el fin de hacer un seguimiento permanente y evitar respuestas fuera de tiempo a nuestros peticionarios. Lo anterior se evidencia si se compara el informe de las PQR en la web en el primer mes de su implementación, con respecto a los resultados del informe de las PQR físicos en el primer trimestre del 2009.