Libertad y Orden

República de Colombia

Instituto Colombiano de Geología y Minería

INGEOMINAS

INFORME SEMESTRAL CONSOLIDADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS. RECLAMOS POR MEDIO FISÍCO Y PRIMER TRIMESTRE 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:

Dra. Sandra Ortiz Ángel

Coordinadora de Servicio al cliente y Participación Ciudadana

Aprobado por:

Dr. Edwin González Moreno

Secretario General

Bogotá, Julio 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 de 2009, 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 Servicio al Cliente y 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.

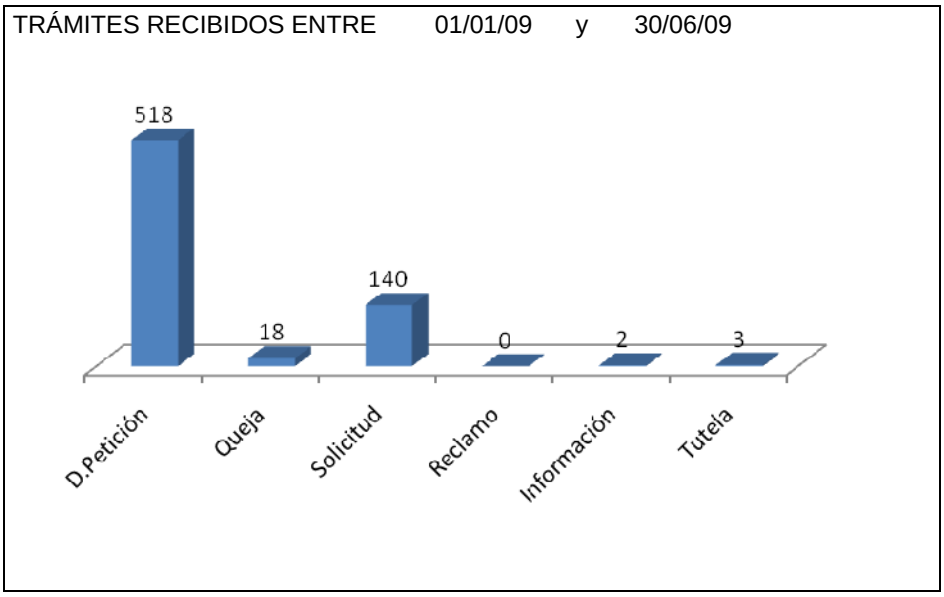
La información procesada en este documento tiene como fuente primaria la información que cada una de las áreas reporta al Grupo de Participación Ciudadana, en por lo tanto, la veracidad de la información reportada recae en las áreas reportantes.

Para el desarrollo del informe se tuvieron en cuenta 21 áreas. Como criterio de evaluación se tuvieron en cuenta los tiempos de respuesta establecidos por la Ley.

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

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

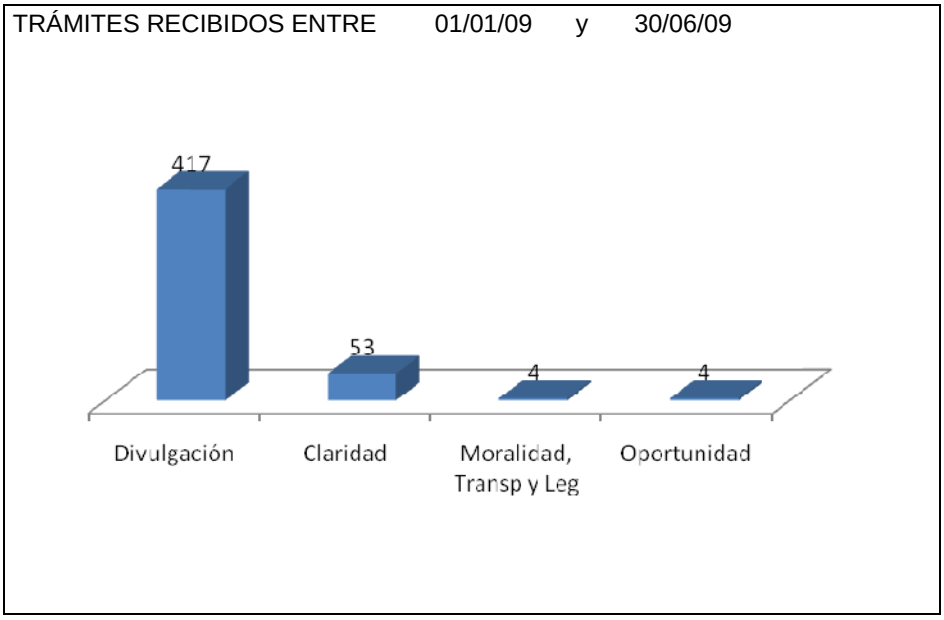
1.1 TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO DE PETICIÓN



Gráfica N° 1.1

En el primer semestre del año 2009, se presentó un total de 681 peticiones. Los cuales 518 fueron Derechos de Petición; 140 Solicitudes, sobre sus trámites en el Servicio Minero; 18 Quejas, 2 por información, 3 Tutelas y 0 Reclamos.

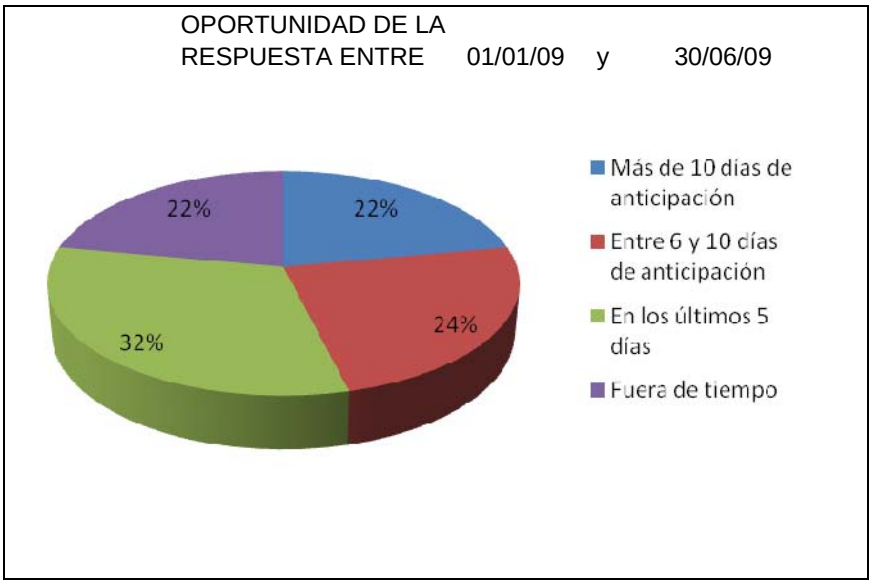
1.2 CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES



Gráfica N° 1.4

En las Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Información, se encontraron 417 de carácter Divulgativo, donde la mayoría de las peticiones que ingresan al Instituto son para adquirir información sobre sus trámites mineros; 53 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; en Moralidad, Transparencia y Legalidad 4 y en Oportunidad 4.

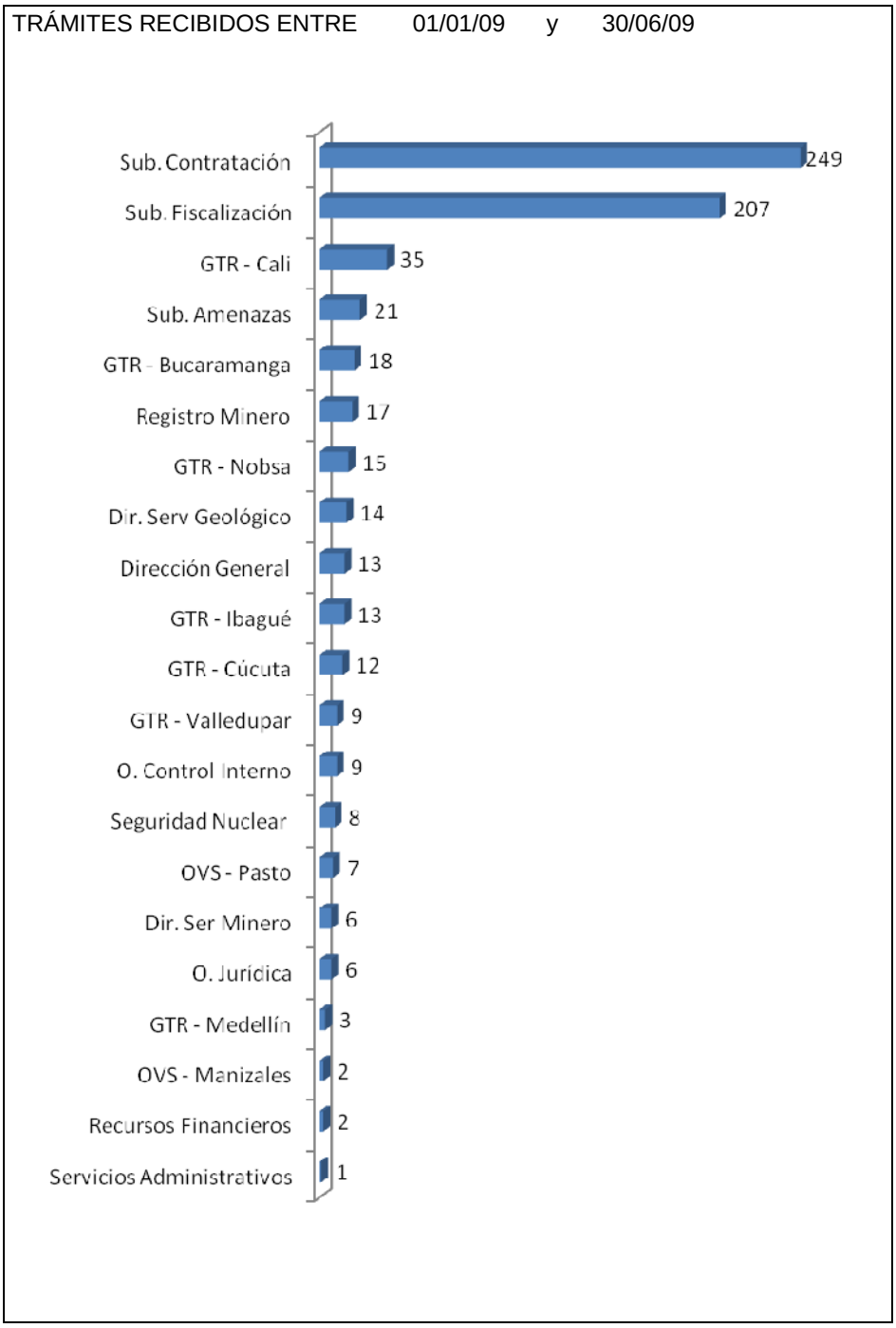
1.3 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA EN DIFERENTES INTERVALOS DE TIEMPO



Gráfica N° 1.5

El 32% representa las respuestas en los últimos 5 días antes del vencimiento, dando a conocer que se están brindando respuestas en un tiempo prudencial a los ciudadanos, 24% de las respuestas se dieron a los peticionarios entre los 6 y 10 días de anticipación, ilustrando que se está respondiendo oportunamente a los trámites, otro 22% correspondientes a las respuestas fuera de tiempo, lo cual es preocupante en y por último encontramos otro 22% establecidos por los trámites que se responden antes de 10 días de su vencimiento.

1.4 TRÁMITES RECIBIDOS POR ÄREAS



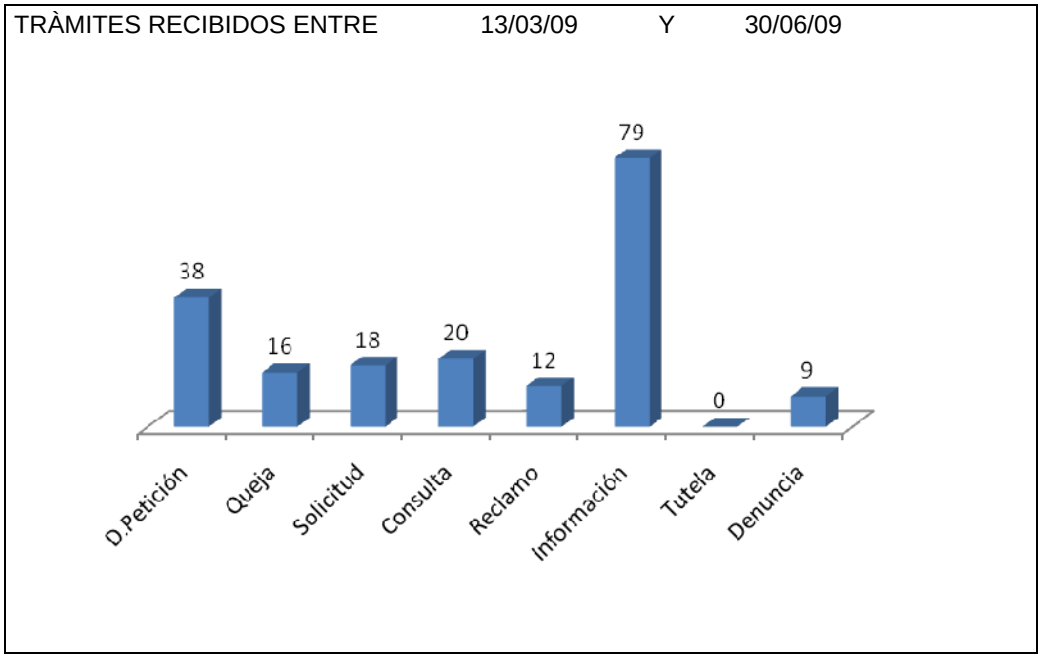
Gráfica N° 1.4

En el primer semestre del presente año. 249 llegaron a la Subdirección de Contratación siendo esta el área con más flujo de trámites; 207 en la Subdirección de Fiscalización; 35 representados por el Grupo de Trabajo Cali, 21 en la Subdirección de Amenazas, 18 en el Grupo de Trabajo Bucaramanga, 17 en el Grupo de Registro Minero, 15 en el grupo de Trabajo Nobsa;14 en la Dirección del Servicio Geológico,

13 para Dirección General y Grupo de Trabajo Regional Ibagué, 12 en el Grupo de Trabajo Cúcuta, 9 en el Grupo de Trabajo Valledupar y en la Oficina de Control Interno, 8 en Seguridad Nuclear, 7 en OVS Pasto, el Dirección del Servicio Minero y Oficina Jurídica 6, en el Grupo de Trabajo Medellín 3, en la OVS Manizales y Recursos Financieros 2 y por último Servicios Administrativos 1.

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

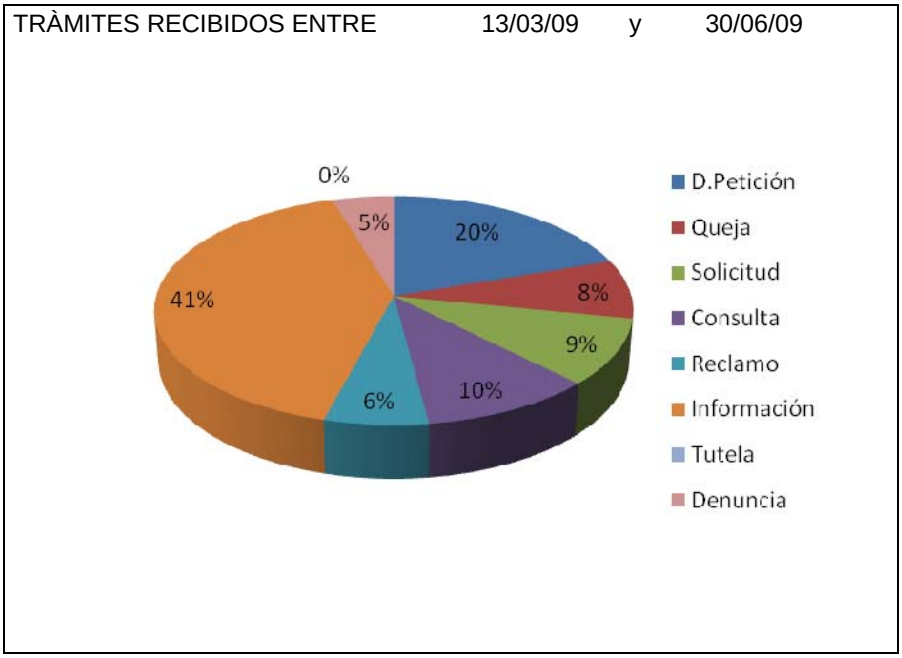
2.1 TRÁMITES RECIBIDOS POR TIPO DE PETICIÓN



Gráfica Nº 2.1

En el primer semestre que se creó el espacio a la ciudadanía en la página web Institucional, ingresaron 192 personas a utilizar la herramienta. 79 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 38 Derechos de Petición, luego la Consulta con un total de 20 personas, 16 Quejas, 12 Reclamos, le sigue Denuncias con un total de 9 y por último 0 Tutelas. Lo anterior, demuestra que la ciudadanía está siendo activa en el uso de la herramienta.

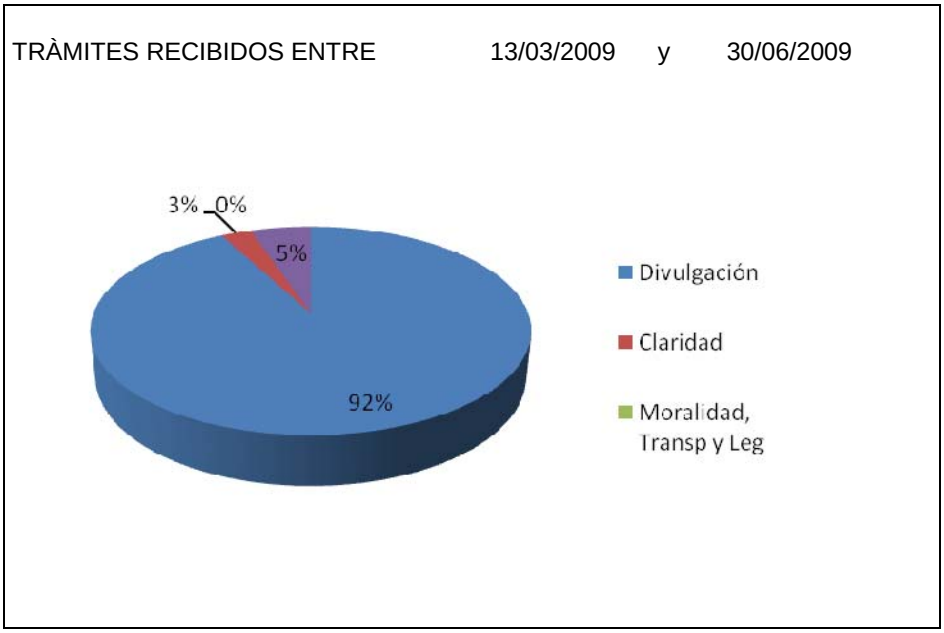
2.2 ANÁLISIS PORCENTUAL POR TIPO DE PETICIÓN



Gráfica Nº 2.2

En el momento de realizar la solicitud, el 41% de los ciudadanos utilizaron la opción de Información, siendo éste el mayor porcentaje de participación; un 20% fue representado por los Derechos de Petición, un 10% consulta, otro 9% fueron las Solicitudes, el 8% equivalentes a las Quejas, un 5% establecido por el número de las Denuncias y el 6% restantes en Reclamos. No se presentó ninguna Tutela.

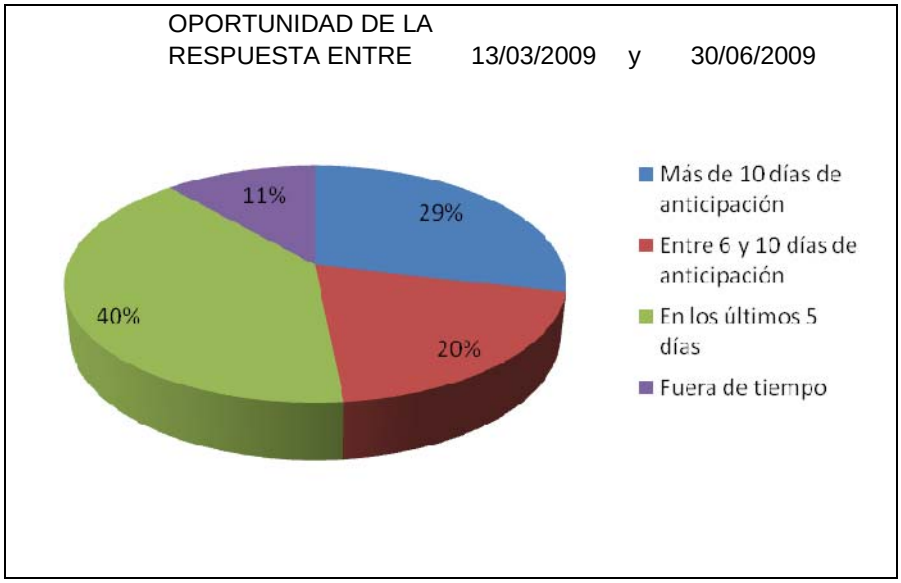
2.3 CLASIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES



Gráfica Nº 2.3

El 92% de las peticiones se clasificaron de carácter Divulgativo, lo cual indica que falta información sobre trámites mineros; el 5% se clasifican en Oportunidad de la respuesta, 3% en Claridad y 0% correspondientes en la Moralidad, Transparencia y Legalidad.

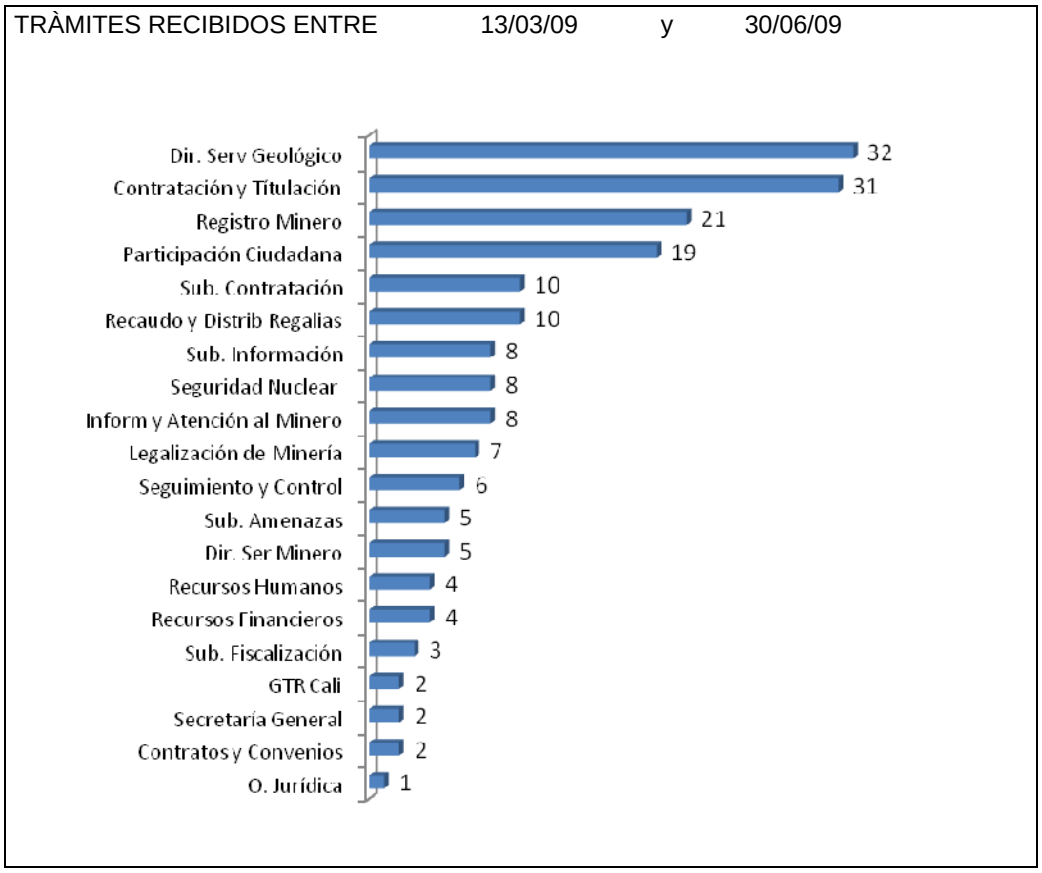
2.4 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA



Gráfica Nº 2.5

El 40% representan los trámites que se les dio respuesta en los últimos 5 días antes de la fecha de vencimiento. El 29% de las peticiones se resolvieron con más de 10 días de anticipación. El 20% se contestó entre 6 y 10 días de anticipación, siendo éste un tiempo prudencial para dar respuesta a las peticiones y el 12% fuera de tiempo. Lo anterior evidencia que algunas áreas no están teniendo en cuenta las alarmas de vencimientos emitidas por el Grupo de Servicio al Cliente y Participación Ciudadana.

2.5 TRÁMITES RECIBIDOS POR ÁREAS

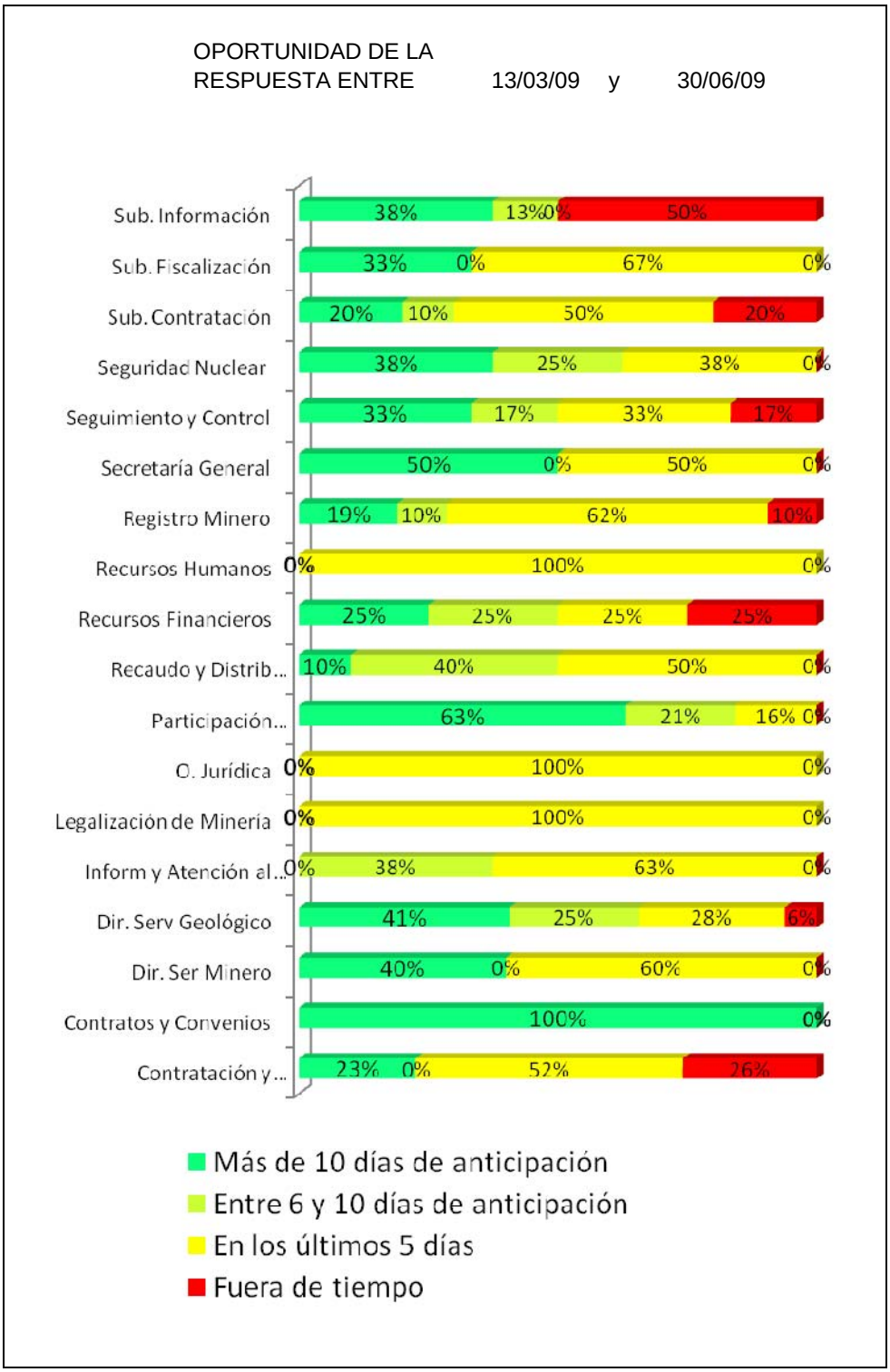


Gráfica Nº 2.5

Las áreas que recibieron trámites fueron: la Dirección del Servicio Geológico con 32 solicitudes, aclarando que se encuentran centralizadas todas las peticiones del Servicio Geológico en la Dirección Técnica, Contratación y Titulación Minera y Registro Minero con 31 y 21 respectivamente; 19 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 Contratación y Recaudos Distribución de Regalías con un total de 10 trámites; La Subdirección de Información, Seguridad Nuclear e Información al Minero con 8 peticiones cada uno, Legalización de Minería, con 7 trámites; Seguimiento y Control con 6 solicitudes; La Subdirección de Amenazas y la Dirección del Servicio Minero con 5 trámites cada uno; Recursos Humanos y Recursos Financieros con 4 Solicitudes; La Subdirección de Fiscalización con un total de 3; el Grupo de Trabajo Regional Cali, Secretaria General y Contratos y Convenios con un total de 2 trámites cada uno y por último, la Oficina Jurídica con 1 trámite. Para un total de 188 trámites. Los restantes se deben a que algunos ciudadanos ingresaron varias veces la misma petición.

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



Gráfica Nº 2.6

La gráfica Nº 2.6, muestra el tiempo que se toma cada área para emitir las respuestas de las peticiones a los ciudadanos. Se puede observar que la Subdirección de

Información presenta el 50% de sus solicitudes fuera de tiempo, la Subdirección de Contratación y Titulación Minera el 20%, un 25% Recursos Financieros, contratación y Titulación Minera con el 26%, otro 17% de Seguimiento y Control y el 10% restante Registro Minero. Las áreas que contestaron con más de 10 días de anticipación fueron: La Subdirección de Fiscalización y el grupo de Trabajo Regional Bucaramanga con el 67% de las peticiones recibidas, Información y Atención al Minero con el 63%, Registro Minero con 57% de sus trámites y la Secretaría General con el 50% del total de sus trámites. Por último las áreas que contestaron a tiempo todas sus peticiones fueron: Participación Ciudadana, Atención al Minero, Subdirección de Amenazas, Seguridad Nuclear, Grupo de Trabajo Regional Bucaramanga, Subdirección de Fiscalización, Secretaría General y Contratos y Convenios. En el caso de Recursos Humanos, Oficina Jurídica y Legalización Minera, poseen el 100% debido a que no tienen otro criterio de comparación, igualmente la petición que recibió fueron contestadas a tiempo.

CONCLUSIONES

FISÍCO:

- En el primer semestre del año 2009, se recibió un total de 676 trámites, siendo este un número considerable. Debido a que en el segundo trimestre se recibieron 447 trámites, el doble que en el primer trimestre del presente año (228).
- La Subdirección de Contratación Minera y la Subdirección de Fiscalización fueron las áreas que más recibieron trámites en el primer semestre de 2009. Confirmando que a nivel Institucional son las áreas donde más se registran trámites.
- En la clasificación de las peticiones fueron de carácter Divulgativo, representados en el 87% y el 11% en Claridad, un 1% en Moralidad y el 1% restante en Oportunidad.
- El 22% de las peticiones que ingresan a INGEOMINAS, se encuentran fuera de tiempo, hay que considerar que es un porcentaje alto, debido a que lo ideal sería un 0% fuera de tiempo.
- El 32% de las peticiones se contestaron en los últimos 5 días antes de su vencimiento.

WEB:

- En el primer trimestre de las peticiones por la Web, se recibieron 192, trámites en total, lo que indica que los ciudadanos han hecho uso de la herramienta.
- De los trámites recibidos 79 corresponden a Solicitud de Información, representados en el 41%, en su mayoría por trámites mineros. 38 Derechos de Petición con un 20%. Representando la mayoría de las peticiones (117).
- Las áreas que más recibieron trámites por la Web fueron: La Dirección del Servicio Geológico, con un total de 32 trámites, Contratación y Titulación Minera con 31 trámites y la Subdirección de Fiscalización con 26 trámites.
- El 92% de las solicitudes recibidas fueron de carácter Divulgativo, indicando que los ciudadanos requieren información sobre los diferentes temas que se trabajan en INGEOMINAS; destacándose los del Servicio Minero.
- El 11% de las solicitudes recibidas se respondieron fuera de tiempo, debido a problemas en la luz e instalaciones y el 40% en los últimos 5 días, lo que evidencia una tendencia de respuesta en físicos y Web.

RECOMENDACIONES

- Cuando se efectúen cambios en las oficinas, por remodelación en infraestructura, se debe garantizar que todos los funcionarios cuenten con las herramientas necesarias.
- Tener un margen de tiempo prudencial, para contestar las peticiones, no el día de su vencimiento.
- Leer y tener presente las diferentes alarmas enviadas por el Grupo de Servicio al Cliente y Participación Ciudadana.
- Al momento de dar respuesta a los peticionarios, enviar inmediatamente la copia a participación.ciudadana@ingeominas.gov.co.
- Tener presente los respectivos tiempos de respuesta, de acuerdo a la petición.
- Concientizar a los funcionarios encargados de proyectar la respuesta de la importancia de contestar todas las peticiones y en el tiempo establecido.