Libertad y Orden

República de Colombia

Instituto Colombiano de Geología y Minería

INGEOMINAS

INFORME ANUAL - AÑO 2008

CONSOLIDADO MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Presentado y elaborado por

Raúl Mauricio Gómez Hernández

Profesional

Grupo de Servicio al Cliente y Participación Ciudadana

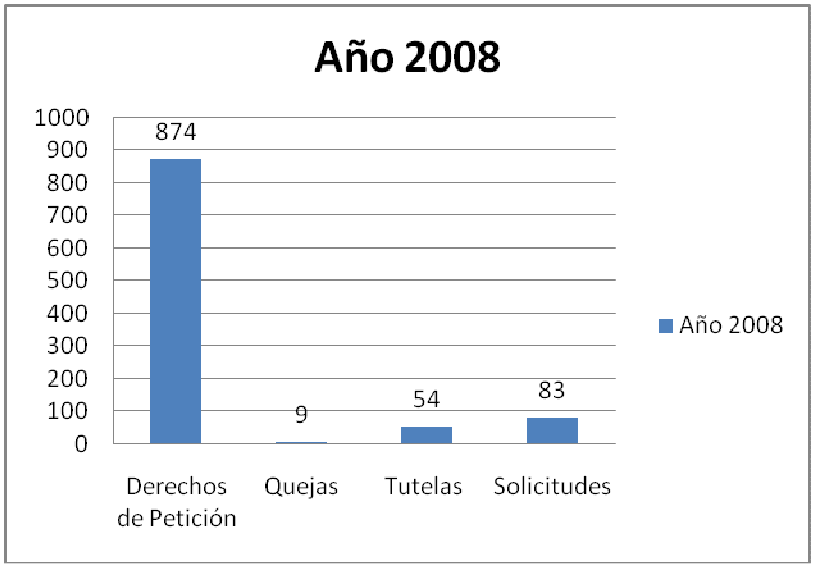
Revisión:

Sandra Ortiz Ángel

Coordinadora Servicio al Cliente y Participación Ciudadana

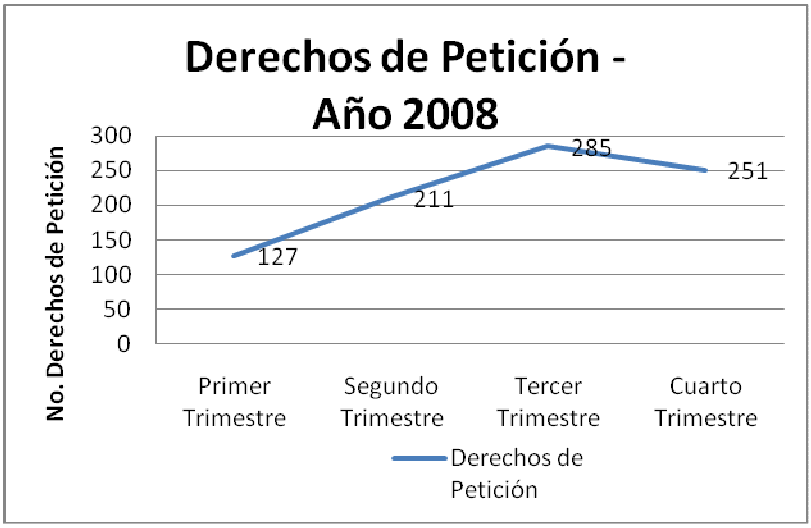
Bogotá, Febrero 2009.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA



GRÁFICA No. 1

Se puede observar en la Gráfica No. 1, que durante el año 2008, el mecanismo de participación ciudadana que más se utilizó por la comunidad es el derecho de petición (874), seguido por las solicitudes (83) y tutelas (54) y por último serían las quejas.



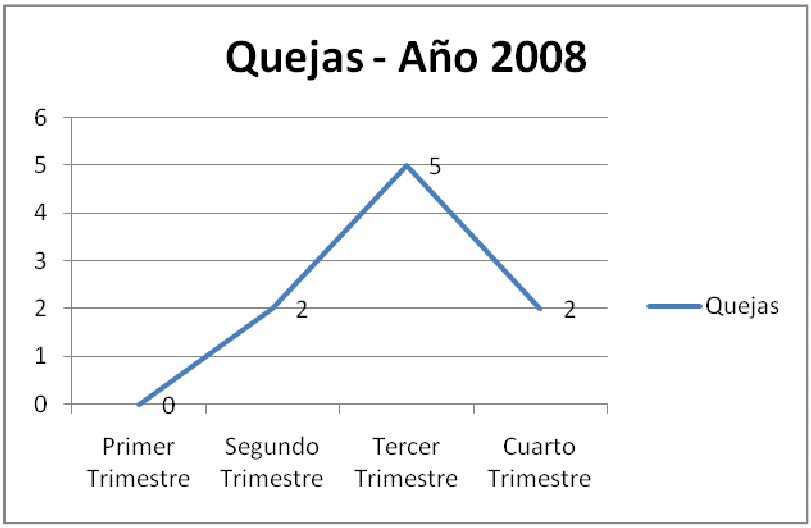
GRÁFICA No. 2

El Gráfico No. 2 nos muestra, que durante los primeros tres trimestres del año 2008, hubo un crecimiento en la cantidad de derechos de petición entregados al instituto por los ciudadanos. El mayor crecimiento se produjo entre el primer trimestre y el segundo trimestre en un 66,14%.

El trimestre que más se recibió derechos de petición de la ciudadanía fue durante el tercer trimestre del año. Este trimestre representa el 32,61% de los derechos de petición que se recibieron durante el 2008.

Empezó a declinar el número de derechos de petición recibido por el instituto durante el cuarto trimestre en un 11,93%, pero la cantidad era mayor que los recibidos durante el primer y segundo trimestre del año 2008.

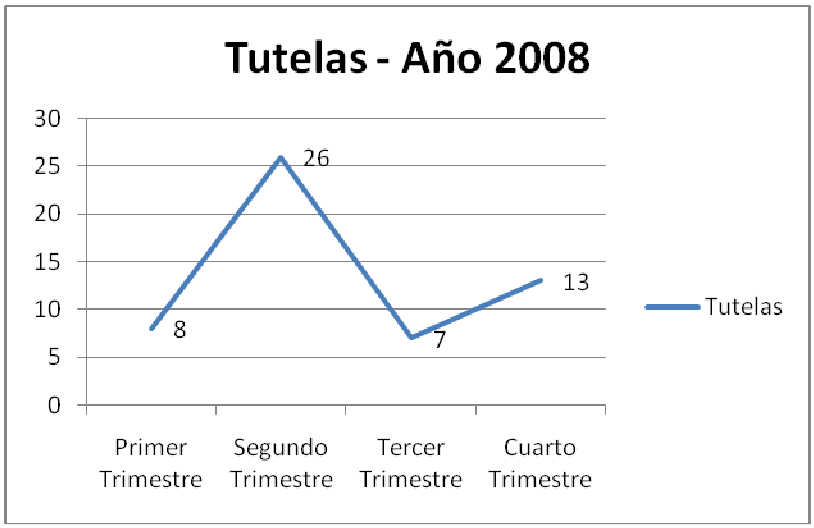
El contenido más recurrente en los derechos de petición, es de la demora que se presenta en los trámites de solicitudes relacionadas con los procesos de expedientes mineros.



GRÁFICA No. 3

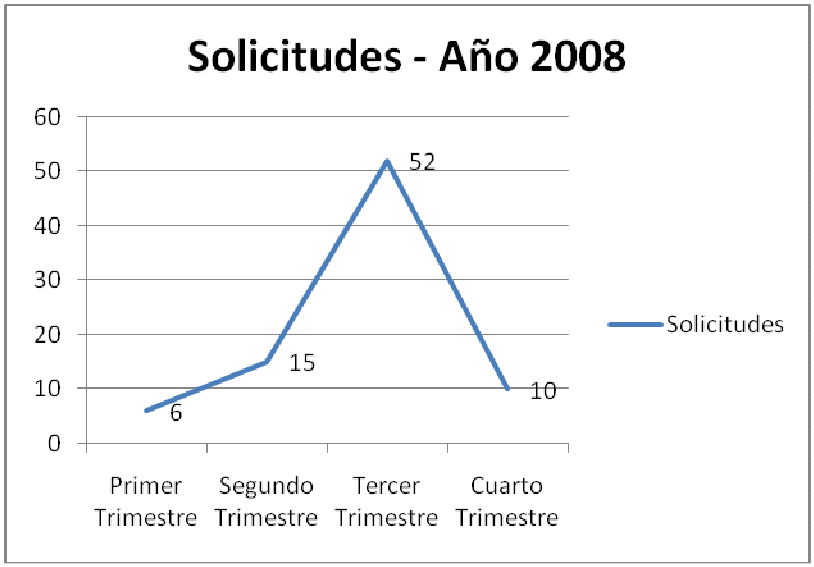
Se puede apreciar en el Gráfico No. 3, que se recibieron 9 quejas durante todo el año 2008, y en su mayoría fue durante el tercer trimestre (5).

La demora en el trámite de quejas relacionadas con procesos de expedientes mineros y algunos aspectos en el tema de apoyo, son las temáticas que con mayor frecuencia se presentan.



GRÁFICA No. 4

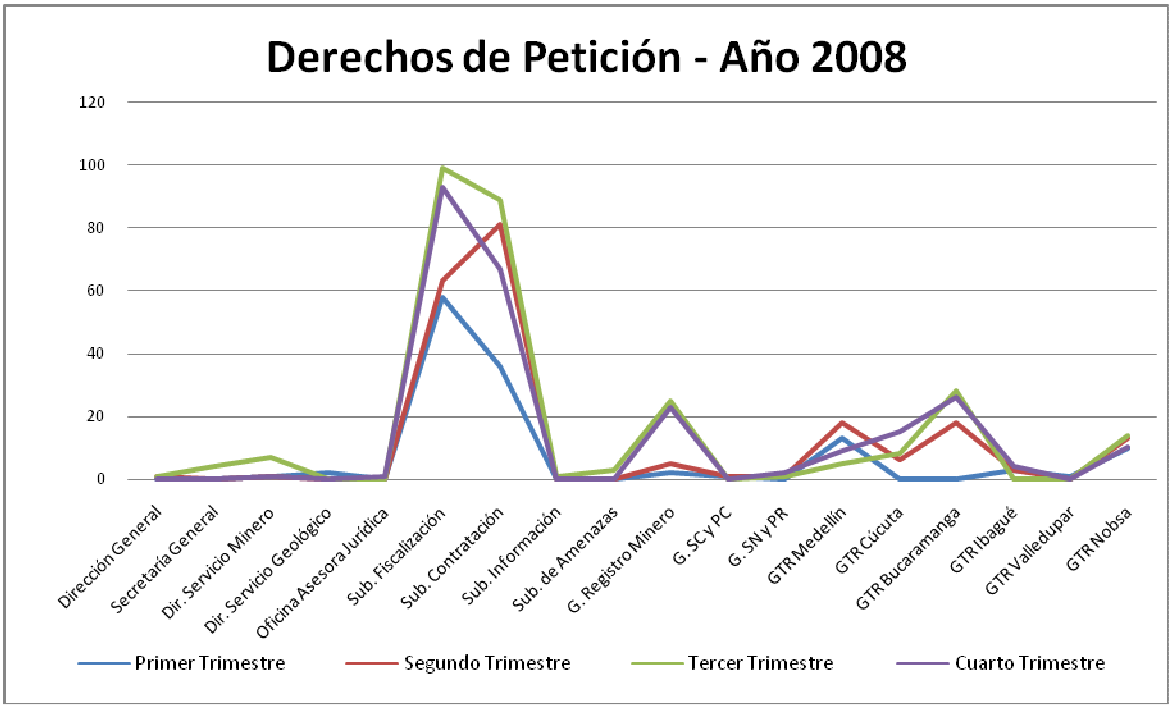
Se recibieron 54 tutelas, que en su mayoría fue durante el segundo trimestre (26) del año 2008. Hubo un crecimiento importante del primer trimestre al segundo trimestre, en un 225%. Para el tercer trimestre, se presentó un decrecimiento en un 26,92%. Para el cuarto trimestre del año, se presentó nuevamente un crecimiento en un 85,71%.



GRÁFICA No. 5

El Gráfico No. 5 muestra que hubo un crecimiento durante los primeros tres trimestres del año 2008 en cuanto a solicitudes hechas por la comunidad. El mayor crecimiento fue en el tercer trimestre del año que aumento en un 246,67% en comparación al trimestre anterior.

Igualmente se presentó un decrecimiento en el cuarto trimestre en un 80,77%.



GRÁFICA No. 6

	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	TOTAL
Dirección General	0	1	1	0	**2**
Secretaría General	0	0	4	0	**4**
Dir. Servicio Minero	1	1	7	1	**10**
Dir. Servicio Geológico	2	0	0	0	**2**
Oficina Asesora Jurídica	0	0	0	1	**1**
Sub. Fiscalización	58	63	99	93	**313**
Sub. Contratación	36	81	89	67	**273**
Sub. Información	0	0	1	0	**1**
Sub. de Amenazas	0	0	3	0	**3**
G. Registro Minero	2	5	25	23	**55**
G. SC y PC	1	1	0	0	**2**
G. SN y PR	0	1	1	2	**4**
GTR Medellín	13	18	5	9	**45**
GTR Cali	0	0	0	0	**0**
GTR Cúcuta	0	6	8	15	**29**
GTR Bucaramanga	0	18	28	26	**72**
GTR Ibagué	3	3	0	4	**10**
GTR Valledupar	1	0	0	0	**1**
GTR Nobsa	10	13	14	10	**47**
OVS Pasto	0	0	0	0	**0**
OVS Popayán	0	0	0	0	**0**
OVS Manizales	0	0	0	0	**0**
TOTAL	**127**	**211**	**285**	**251**	**874**

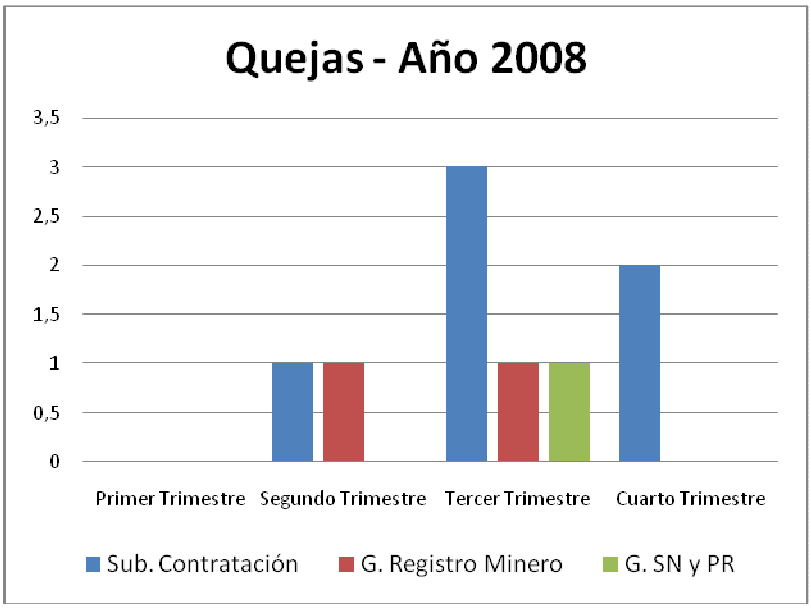
TABLA No. 1 (Derechos de Petición Año 2008)

Las dependencias que recibieron el mayor número de derechos de petición son la Subdirección de Fiscalización y Ordenamiento Minero (Total= 313), seguida por Subdirección de Contratación y Titulación Minera (Total= 273); luego les sigue el GTR – Bucaramanga (Total= 72), el Grupo de Registro Minero Nacional (Total= 55), el GTR – Nobsa (Total= 47) y finalmente el GTR – Medellín (Total= 45).

La totalidad de los derechos de petición recibidas durante el año 2008 por todas las dependencias del instituto, fueron 874. De la totalidad, el 35,81% fueron de Subdirección de Fiscalización y Ordenamiento Minero y el 31,24% los atendió Subdirección de Contratación y Titulación Minera.

Sin tomar en cuenta la Dirección del Servicio Minero, Grupo de Registro Minero, los GTR's y OVS, se evidencia que más de la mitad de los derechos de petición que llegan a INGEOMINAS, llegan a Servicio Minero.

El GTR que atendió la mayor cantidad de derechos de petición fue Bucaramanga (72).

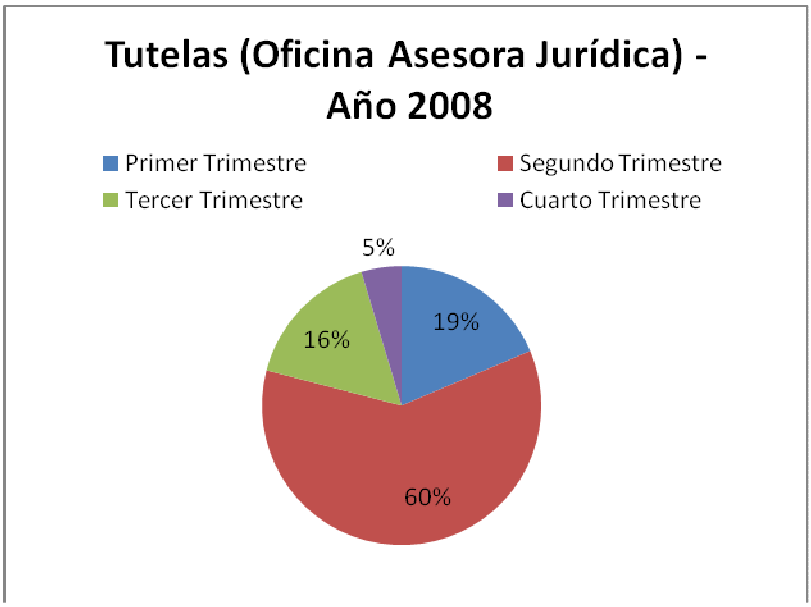


GRÁFICA No. 7

	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	TOTAL
Sub. Contratación	0	1	3	2	**6**
G. Registro Minero	0	1	1	0	**2**
G. SN y PR	0	0	1	0	**1**
TOTAL	**0**	**2**	**5**	**2**	**9**

TABLA No. 2 (Quejas Año 2008)

Durante el año 2008, se recibieron 9 Quejas entre Subdirección de Contratación y Titulación Minera, Grupo de Registro Minero y el Grupo de Seguridad Nuclear y Protección Radiológica. Subdirección de Contratación y Titulación Minera fueron los que más recibieron Quejas (6) que representa el 66,67% de la totalidad de las quejas recibidas.

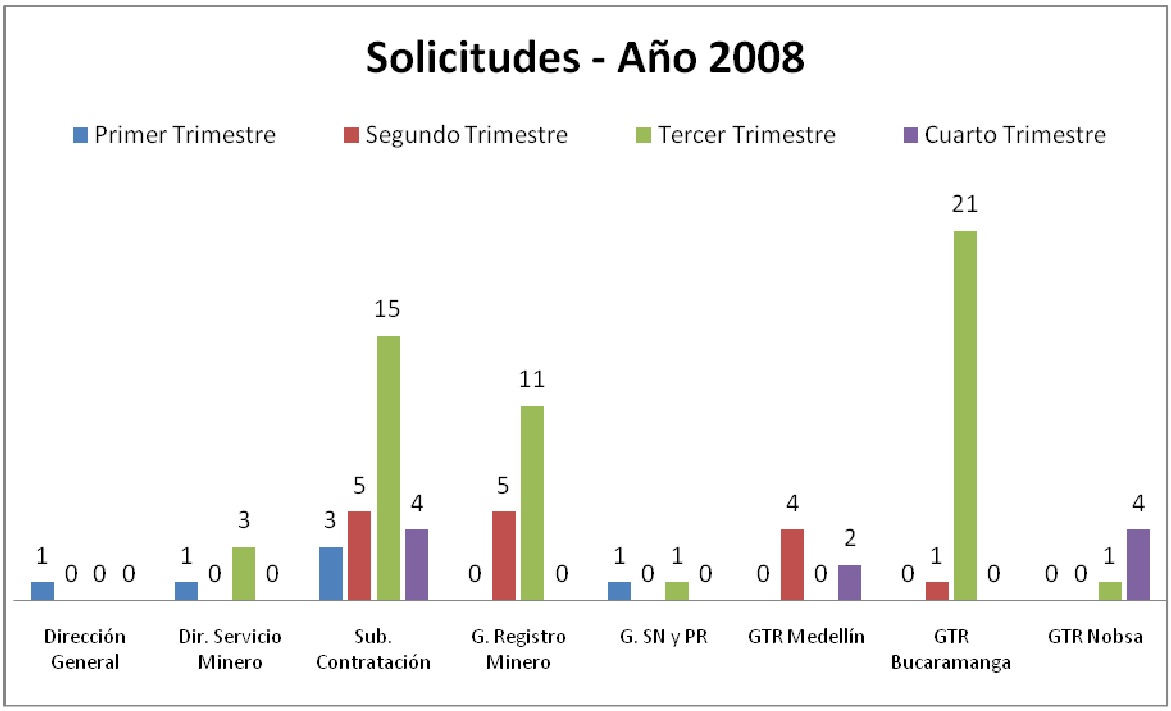


GRÁFICA No. 8

	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	TOTAL
Oficina Asesora Jurídica	8	26	7	2	**43**
TOTAL	**8**	**26**	**7**	**2**	**43**

TABLA No. 3 (Tutelas Año 2008)

La Oficina de Asesoría Jurídica atendió el 60% de las tutelas del año 2008, durante el segundo trimestre.



GRÁFICA No. 9

	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	TOTAL
Dirección General	1	0	0	0	**1**
Dir. Servicio Minero	1	0	3	0	**4**
Sub. Contratación	3	5	15	4	**27**
G. Registro Minero	0	5	11	0	**16**
G. SN y PR	1	0	1	0	**2**
GTR Medellín	0	4	0	2	**6**
GTR Bucaramanga	0	1	21	0	**22**
GTR Nobsa	0	0	1	4	**5**
TOTAL	**6**	**15**	**52**	**10**	**83**

TABLA No. 4 (Solicitudes Año 2008)

En la Gráfica No. 9, se puede observar que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas por la Subdirección de Contratación y Titulación Minera (32,53%), el GTR Bucaramanga (26,51%) y el Grupo de Registro Minero Nacional (19,28%).

El 62,65% de las solicitudes se hicieron durante tercer trimestre del año 2008.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En el año 2008 el mecanismo de participación ciudadana que más se utilizó fueron los derechos de petición que se realizaron 874.

- Durante el tercer trimestre, fue el periodo del año que más se atendieron Derechos de Petición, Quejas y Solicitudes.

- En el caso de las Tutelas, el periodo del año en que más se atendieron fue durante el segundo trimestre.

- Las dependencias que recibieron el mayor número de derechos de petición son la Subdirección de Fiscalización y Ordenamiento Minero (Total= 313) y la Subdirección de Contratación y Titulación Minera (Total= 273).

- Subdirección de Contratación y Titulación Minera tuvo la mayor cantidad de quejas durante el año 2008.

- Subdirección de Contratación y Titulación Minera, el GTR Bucaramanga y el Grupo de Registro Minero Nacional son los que recibieron por parte de la ciudadanía algún tipo de solicitud.

- Los mecanismos de participación ciudadana que utilizaron la comunidad en su mayoría fueron dirigidas al Servicio Minero.

- Se recomienda a las diferentes dependencias, analizar el por qué se presento un incremento considerable durante el tercer trimestre del año 2008 y realizar las acciones de mejora respectivas, para que se mejore el servicio prestado y la percepción de éste en la ciudadanía.

- Esta información se consolida de acuerdo a la información que las respectivas áreas hicieron llegar a Participación Ciudadana a nivel nacional durante el año 2008.

- Con el fin de fortalecer la rendición de cuentas y los mecanismos de participación de nuestra entidad, en el año 2009 se llevarán a cabo planes de acción que contemplen la centralización en línea de los diferentes mecanismos y la interiorización de la entidad del concepto de Participación Ciudadana y Servicio al Cliente.

- Es importante revisar el estudio “Grado de Satisfacción de los Clientes y Usuarios con los Servicios Prestados por INGEOMINAS”, a la luz del comportamiento de los Mecanismos de Participación Ciudadana para poder fijar planes de mejoramientos concretos con las diferentes áreas y así satisfacer las necesidades y expectativas reales de nuestros clientes.