INSTITUTO COLOMBIANO DE GEOLOGIA Y MINERIA
INGEOMINAS

SECRETARIA GENERAL

GRUPO DE PARTICIPACION CIUDADANA, COMUNICACIONES, Y SERVICIO AL CLIENTE

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

CONSOLIDADO ESTADISTICAS.

I SEMESTRE

Bogotá, D.C., Agosto 2007

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

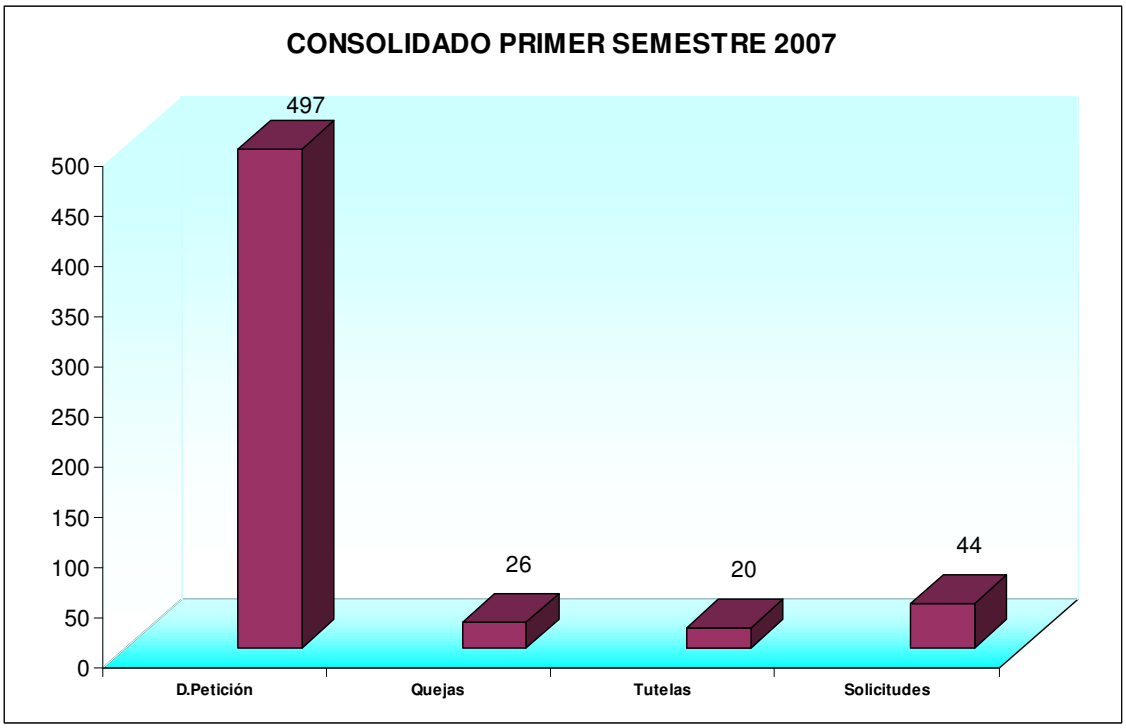
El Informe que aquí se presenta corresponde a los datos tomados de fuentes primarias y secundarias de información, que han sido reportadas por los canales formales establecidos al Grupo de Participación Ciudadana, Comunicaciones, mercadeo y Servicio al Cliente.

De forma inicial la metodología de trabajo seguida corresponde a la clasificación de la información allegada por las diferentes dependencias al Grupo de Participación Ciudadana.

En primer lugar la clasificación correspondió al criterio de tipo de mecanismo de participación, el segundo criterio a la clasificación por dependencia y por sedes de trabajo y el tercero al tema objeto del mecanismo de participación. Con la información así clasificada se procedió al registro periódico en hoja electrónica para lo cual se incluyeron las siguientes variables por registro: clasificación por tipo de mecanismo, fecha de radicación, destinatario, dependencia responsable del trámite, objeto, fecha de vencimiento de términos, datos descriptivos de la respuesta.

Igualmente es importante resaltar que las distintas dependencias han venido efectuando seguimiento al cumplimiento de términos de cada uno de los mecanismos que por razón de su competencia le corresponde a fin de garantizar que las dependencias responsables atiendan los requerimientos de los ciudadanos de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

Durante este primer semestre el INGEOMINAS a través del Grupo de Participación ciudadana obtuvo los siguientes resultados: en total atendió 497 Derechos de Petición, 44 Solicitudes de información, 26 Quejas, 20 Acciones de Tutela, 5 Acciones Populares, 2 Acciones de Grupo y no se presentaron recomendaciones.



Gráfica No.1

Fueron recibidas, atendidas y direccionadas de forma oportuna todas las consultas, sugerencias, opiniones, quejas o reclamos que formularon tanto los ciudadanos como los funcionarios a través de diferentes mecanismos de participación.

En términos generales se ha prestado el servicio de atención al ciudadano brindando orientación y atención personalizada respecto de los procedimientos que debe seguir para presentar derechos de petición, acciones de tutela, acciones de cumplimiento, acciones populares y de grupo, aclarando la vía jurídica y la imposibilidad de dar solución inmediata a problemas y situaciones de carácter técnico.

La atención de solicitudes y las consultas de la comunidad se efectúan a diario en los diferentes puntos de atención del Instituto a nivel nacional, algunas son efectuadas de forma presencial, telefónica, y en sala de servicio al cliente, oficina de ventas y la oficina de coordinación del grupo. Es importante aclarar que aquí se presentan las consultas escritas clasificadas como solicitud o consulta en los formatos de participación ciudadana.

Estas actividades de han venido acompañando del diseño y difusión de material divulgativo relacionado con los productos y servicios de la Entidad en diferentes escenarios y eventos. Se ha entregado a la comunidad información gratuita a través de la página Web y en los eventos geológicos y mineros.

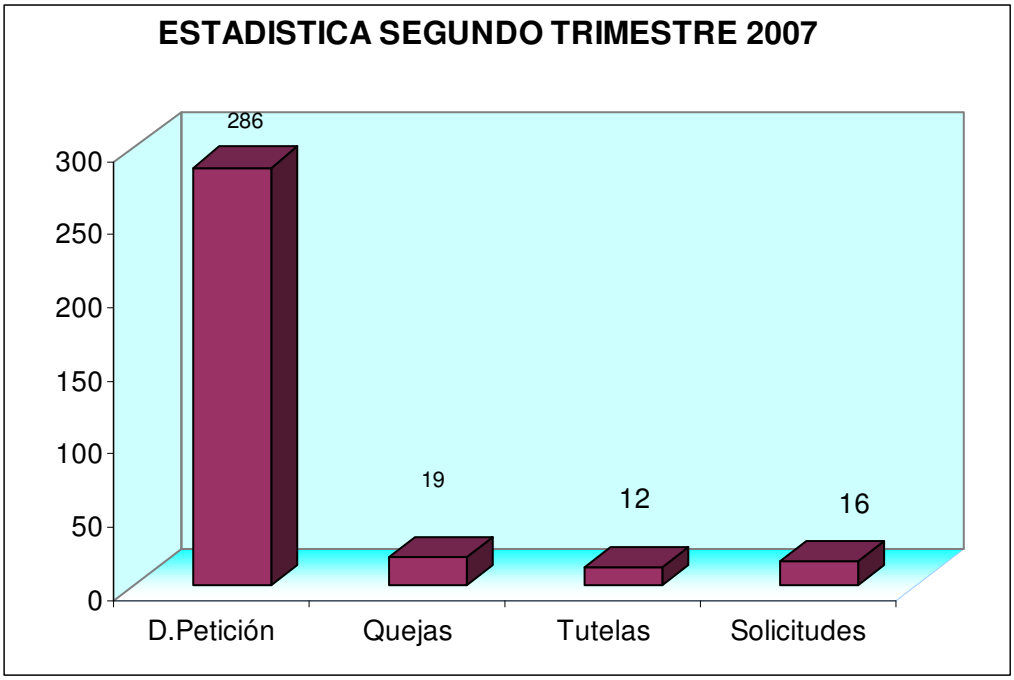
Es importante resaltar que se ha venido efectuando seguimiento y evaluando la calidad en la prestación de los servicios y se diseñó una encuesta relacionada con la satisfacción del cliente en los diferentes puntos de atención al cliente a nivel nacional con el objeto de evaluar la imagen y percepción del ciudadano frente a los servicios que presta el Instituto.

El mayor índice de mecanismos de participación ciudadana fue atendido por la Dirección del Servicio Minero, seguido de la Secretaria General y la Oficina Asesora Jurídica.

Comparativamente entre el I y II trimestre se podría decir que los índices de utilización de los mecanismos de participación ciudadana por parte de los ciudadanos se ha incrementado así:

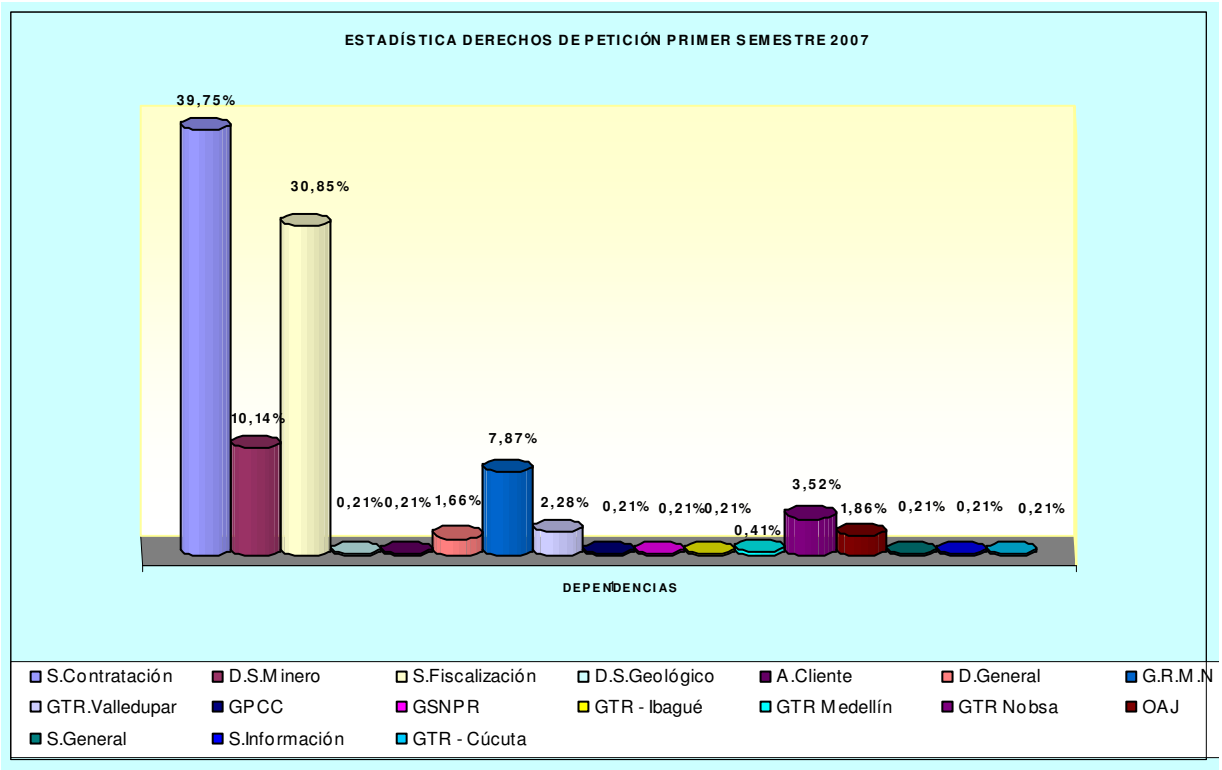
En la gráfica No. 1 se puede observar que los mecanismos de participación siguen siendo usados por la comunidad con mayor frecuencia y que el derecho de petición ha sido el de mayor utilización, seguido por las solicitudes, quejas y por último las solicitudes.

A continuación se presenta una comparación entre los resultados obtenidos entre el primer y segundo semestre que permite analizar la tendencia en el comportamiento de preferencia de los ciudadanos frente a los mecanismos de participación ciudadana en relación con los trámites que adelantan en el Instituto.



Gráfica No. 2

En el tema de los derechos de petición, se incrementó su utilización en un 26%, respecto del primer trimestre, dado que de 211 derechos de Petición en el primer trimestre se pasó a 286 en el segundo trimestre, la presentación de quejas aumentó en un 27%, representado en un aumento de 7 quejas presentadas en el primer trimestre a 19 en el segundo trimestre, en el caso de las tutelas se incrementaron en un 23 % representado en un aumento de 8 tutelas presentadas en el primer trimestre se paso a 12 en el segundo y las consultas han disminuido en un 42%.en relación con los datos arrojados en el primer trimestre, dado que se pasó de 28 solicitudes a 16, respectivamente.(Gráfica No..2)

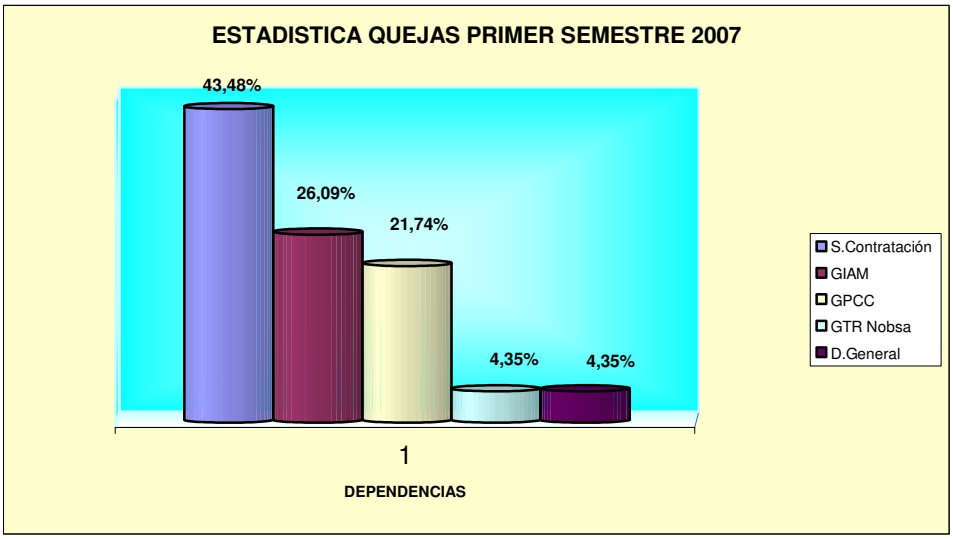


Gráfica No.3

De acuerdo con las dependencias que atendieron los diferentes instrumentos de participación ciudadana, se tiene que las que atendieron el mayor número de derechos de petición son la Subdirección de Contratación y Titulación Minera, seguida de la Subdirección de Fiscalización, y la Dirección del Servicio Minero, que representan el 80,64 %, en orden de importancia le sigue el Grupo de Registro Minero con el 7,8 %, las cuales suman el 88,51%, correspondiendo todos al tema Minero, la diferencia corresponde a otras dependencias.

La temática más recurrente está asociada a la demora en el trámite de solicitudes relacionadas con procesos de expedientes mineros.

El comportamiento de la presentación de quejas durante el primer semestre se ve ilustrado en la siguiente gráfica

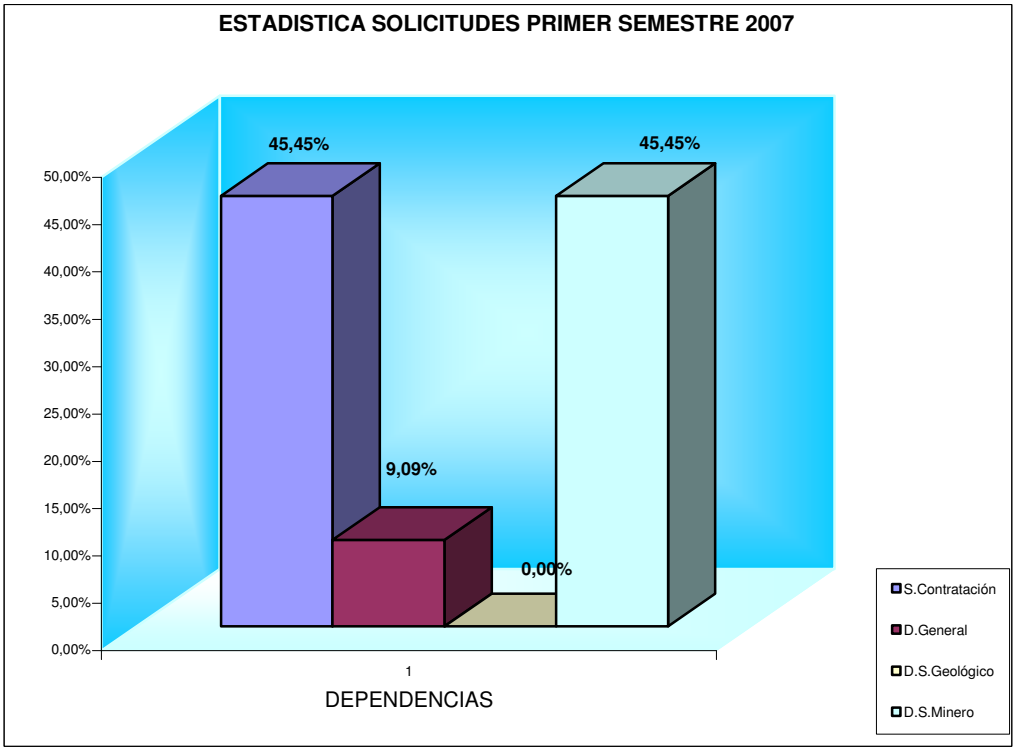


Gráfica No.4

En el Primer semestre se atendieron un total de 26 quejas: 11 correspondieron a la Subdirección de Contratación y Titulación Minera, 6 al Grupo de GIA, 6 al Grupo de participación ciudadana, (1) al Grupo de trabajo Regional de Nobsa y (1) a la Dirección General.

En general las quejas presentadas están relacionadas con los trámites asociados a los expedientes mineros y algunos aspectos de mejoramiento administrativo en temas de logística y apoyo, los cuales se han ido solucionando.

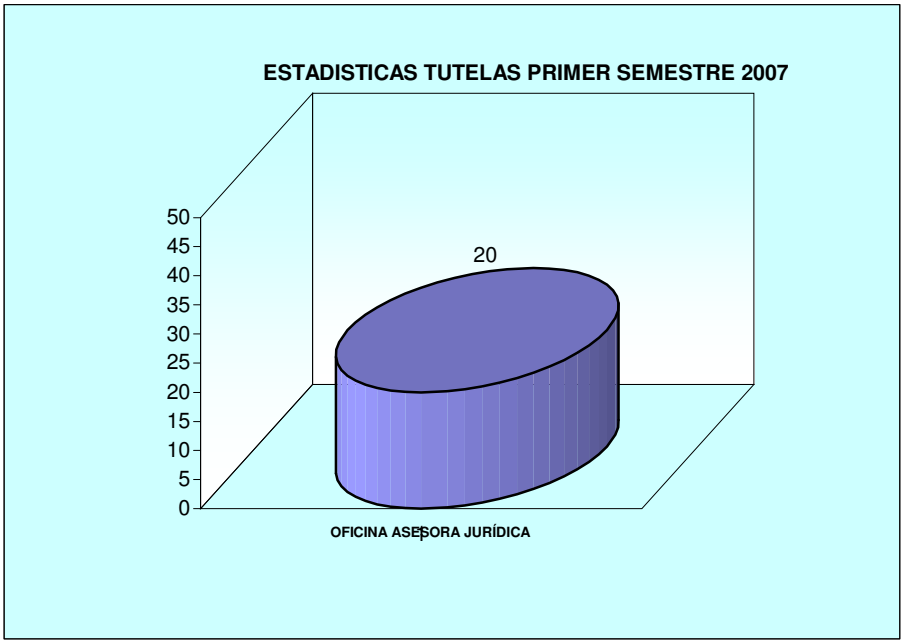
A la fecha se puede decir que de acuerdo con las reglamentaciones internas, los procedimientos y procesos establecidos, todos los registros que acompañan este informe de acuerdo con la información suministrada por las distintas dependencias a surtido el trámite respectivo y todas han sido respondidas.



Gráfica No.5

En la grafica No.5 se puede apreciar el comportamiento del número de solicitudes presentadas durante el primer semestre:

De manera inicial se observa que la dependencia que mayor número de solicitudes atendió fue la Subdirección de Contratación y Titulación Minera, con 30 solicitudes que corresponden al 69, 77 % del total, seguida por la Dirección del Servicio Geológico, que atendió (6) solicitudes, que corresponden al 13,95%, del total, la Dirección del Servicio Minero, atendió (5) que corresponden al 11,63 % del total y la Dirección General.(3)que corresponden al 4,65% del total.



Gráfica No.6

En general las solicitudes se asocian a los trámites efectuados por el Servicio Minero a excepción de las solicitudes del servicio geológico que se relacionan con la atención de visitas técnicas, información sobre estudios de amenaza o vulnerabilidad, información técnica sobre zonas de riesgo, entre otras.

Finalmente la Oficina asesora Jurídica atendió 20 solicitudes relacionadas con diferentes temas.