



INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE 2018
OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.
DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA

PRESENTADO POR:

MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo

RAÚL GARCÍA DÍAZ
Profesional Área de Sistemas

PRESENTADO A:

Doctora:
NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ
Asesora Área de Control Interno

Enero 2019

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 1 de 7

INTRODUCCION

En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Gobernación de Arauca de acuerdo con su estructura orgánica, la Secretaría General y Desarrollo Institucional; gestiona de manera centralizada y normalizada, el conjunto de actuaciones necesarias para el registro de los documentos recibidos o creados por la Administración y la vinculación de los mismos a un trámite o procedimiento en el que se realizan las actuaciones o delegaciones que se requieren, hasta la resolución de los asuntos de que tratan.

Toda la información de interés público que sea solicitada por los ciudadanos debe ser producida, gestionada, oportuna, objetiva, veraz, completa, y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la entidad.

El derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad de interés público.

La Solicitud de acceso a la Información Pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

MEDIOS DE ATENCIÓN:

Medio escrito: Los interesados podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias por escrito en el área de radicación y correspondencia o remitirlas por correo. Las quejas reclamos o sugerencias pueden realizarse a través del respectivo formato y depositarse en los buzones que para tal fin designo la Administración Departamental. Formato solicitud de radicación de peticiones quejas y reclamos código F- GA-04

- **SITIO WEB Y CORREO ELECTRONICO**

Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a través del link Contáctenos y/o quejas y reclamos del sitio web www.arauca.gov.co, para dar trámite a estos requerimientos la Secretaría General y Desarrollo Institucional designara al responsable de la recepción y re direccionamiento a la persona responsable de dar respuesta de acuerdo con el objeto de la petición dentro de los términos establecidos por la ley.

- **ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Por este medio, los ciudadanos tendrán orientación en cuanto a los servicios que presta la administración departamental, de acuerdo con la disponibilidad de líneas telefónicas asignadas a cada dependencia y que están publicadas en la guía telefónica regional y en la página web. En caso tal que el ciudadano solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia el servidor público que atienda la llamada al interior de cada dependencia estará en la disposición de tomar los respectivos datos o realizar el contacto con la persona competente sin que su conducta sea evasiva u omisa. En el evento que corresponda se invitara al ciudadano a establecer contacto con la ventanilla única.

FUNDAMENTO LEGAL

Ley 1474 de 2011 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Reglamentada por el decreto 734 de 2012.

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE	
MES	NUMERO DE REQUERIMIENTOS
Julio	1.697
Agosto	1.715
Septiembre	1.441
Octubre	1.786
Noviembre	1.664
Diciembre	1.021

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 3 de 7

TOTAL	9.324
--------------	--------------

PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACION

	CANTIDAD	%
CORREO INSTITUCIONAL	12	0,1287
VENTANILA UNICA	9.312	99,8713
TOTAL	9.324	100 %

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	No. SOLICITUDES	%
Administración	41	0,4397
Control Interno	10	0,1073
Despacho del Gobernador	1.584	16,9884
Dirección Contratación Administrativa	124	1,3299
Oficina Asesora de Jurídica	218	2,3381
Secretaría de Educación Departamental	3.451	37,0120
Secretaría de Gobierno y Seguridad Ciudadana	407	4,3651
Secretaría de Hacienda	1.036	11,1111
Secretaría de Infraestructura Física	377	4,0433

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 4 de 7

Secretaría de Planeación	494	5,2982
Secretaría General y Desarrollo Institucional	971	10,4140
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible	135	1,4479
Desarrollo Social y Asesora de Equidad de Género	343	3,6787
Dirección de Cultura	133	1,4264
TOTAL	9.324	100 %

PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

	CANTIDAD	%
DERECHOS DE PETICION	479	5,1373
PETICIONES	8.668	92,9644
TUTELAS	99	1,0618
QUEJAS	59	0,6328
RECLAMOS	3	0,0322

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

SUGERENCIAS	5	0,0536
DENUNCIAS	1	0,0107
DEVOLUCION DE IMPUESTOS	5	0,0536
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	5	0,0536
TOTAL	9.324	100 %

SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD	%
Entes Fiscalizadores	326	3,4964
Alcaldías	343	3,6787
Descentralizados	289	3,0995
Otras entidades	4.677	50,1609

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 6 de 7



Ciudadanos	3.689	39,5646
TOTAL	9.324	100 %

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CANTIDAD	%
Archivadas	1.778	19,0691
Respondida en los términos	7.546	80,9309
Total	9.324	100 %

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

	CANTIDAD	%
Solicitudes de Información	336	3,6036


MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo


RAÚL GARCÍA DÍAZ
Profesional Área de Sistemas

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 7 de 7