
**INFORME PRIMER 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

PRESENTADO A:

Doctor: NORMA TERESA DUQUE RODRÍGUEZ
Asesor Área de Control Interno

Arauca, Julio de 2018

"Humanizando el Desarrollo"

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:

Personalmente Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de manera verbal o escrita a través de la unidad de correspondencia la cual gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental.

Telefónicamente, Por este medio, los ciudadanos tendrán orientación en cuanto a los servicios que presta la administración departamental, de

"Humanizando el Desarrollo"

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 las respectivos datos o realizar el contacto con la persona competente sin que su conducta sea evasiva u omisa. En el evento que corresponda se invitará al ciudadano a establecer contacto con la ventanilla única, en esta área se realizará la recepción de la PQRSD o petición y lo comunicará con la dependencia indicada, si el asunto no se establece claramente lo remitirá a Secretaría General para que allí el servidor público asignado efectúe el correspondiente registro y si es del caso remita a la dependencia respectiva con las debidas formalidades.

Correo físico o postal, A través de la ventanilla única de correspondencia se recibirán y/ recepcionaran las solicitudes de información pública con destino a la administración departamental.

Correo electrónico Institucional: Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del correo electrónico institucional archivogeneral@arauca.gov.co, para dar trámite a estos requerimientos la Secretaría General designará al responsable de la recepción y re direccionamiento de los mismos.

Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial de la entidad: Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a través del sitio web: www.arauca.gov.co link "Atención al Ciudadano" Formulario PQRSD.

La administración tiene divulgado en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.

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”.

LEY 1755 DE 2015

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DECRETO NÚMERO 1081 DE 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”

PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE	
MES	NUMERO DE REQUERIMIENTOS
Enero	1.226
Febrero	1.620
Marzo	1.421
Abril	1.984
Mayo	1.728
Junio	1.512
TOTAL	9.491

PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACION

	CANTIDAD	%
CORREO INSTITUCIONAL	8	0,0843
VENTANILA UNICA	9.483	99,9157
TOTAL	9.491	100 %

“Humanizando el Desarrollo”

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	No. SOLICITUDES	%
Administración	1	0,0105
Control Interno	10	0,1054
Despacho del Gobernador	1.466	15,4462
Dirección Contratación Administrativa	105	1,1063
Oficina Asesora de Jurídica	248	2,6130
Secretaría de Educación Departamental	3.738	39,3847
Secretaría de Gobierno y Seguridad Ciudadana	490	5,1628
Secretaría de Hacienda	1.170	12,3275
Secretaría de Infraestructura Física	531	5,5948
Secretaría de Planeación	363	3,8247
Secretaría General y Desarrollo Institucional	950	10,0095
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible	140	1,4751
Desarrollo Social y Asesora de Equidad de Género	190	2,0019
Dirección de Cultura	89	0,9377
TOTAL	9.491	100 %

PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

	CANTIDAD	%
DERECHOS DE PETICION	177	1,8649
PETICIONES	9.182	96,7443
TUTELAS	83	0,8745
QUEJAS	30	0,3161
RECLAMOS	1	0,0105
SUGERENCIAS	3	0,0316
DENUNCIAS	0	0,0000
DEVOLUCION DE IMPUESTOS	11	0,1159
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	4	0,0421
TOTAL	9.491	100 %

SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD	%
Entes Fiscalizadores	442	4,6570
Alcaldías	363	3,8247
Descentralizados	344	3,6245
Otras entidades	4.825	50,8376
Ciudadanos	3.517	37,0562
TOTAL	9.491	100 %

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CANTIDAD	%
Archivadas	2.000	21,0726
Respondida en los términos	7.491	78,9274
Total	9.491	100 %

"Humanizando el Desarrollo"

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

	CANTIDAD	%
Solicitudes de Información	347	3,6561



MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo



RAÚL GARCÍA DÍAZ
Profesional Área de Sistemas

Proyecto y digito: ÁlvaroAndrés Vivas Núñez