
INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2.019
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 2.019

"Humanizando el Desarrollo"

1

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.

"Humanizando el Desarrollo"

Telefónicamente, 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 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.

"Humanizando el Desarrollo"

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	1.234
Febrero	1.666
Marzo	1.664
Abril	1.464
Mayo	1.547
Junio	1.618
TOTAL	9.193

PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACION

	CANTIDAD	%
CORREO INSTITUCIONAL	6	0,0653
VENTANILA UNICA	9.187	99,9347
TOTAL	9.193	100 %

“Humanizando el Desarrollo”

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	No. SOLICITUDES	%
Administración	0	0,0000
Control Interno	10	0,1088
Despacho del Gobernador	1.627	17,6982
Dirección Contratación Administrativa	121	1,3162
Oficina Asesora de Jurídica	212	2,3061
Secretaria de Educación Departamental	3.400	36,9847
Secretaria de Gobierno y Seguridad Ciudadana	401	4,3620
Secretaria de Hacienda	965	10,4971
Secretaria de Infraestructura Física	590	6,4179
Secretaria de Planeación	489	5,3193
Secretaria General y Desarrollo Institucional	841	9,1483
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible	104	1,1313
Desarrollo Social y Asesora de Equidad de Género	372	4,0466
Dirección de Cultura	61	0,6635
TOTAL	9.193	100%



PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

	CANTIDAD	%
DERECHOS DE PETICION	980	10,6603
PETICIONES	8.095	88,0561
TUTELAS	96	1,0443
QUEJAS	10	0,1088
RECLAMOS	1	0,0109
SUGERENCIAS	0	0,0000
DENUNCIAS	2	0,0218
DEVOLUCION DE IMPUESTOS	6	0,0653
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	3	0,0326
TOTAL	9.193	100 %

SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD	%
Entes Fiscalizadores	427	4,6448
Alcaldías	341	3,7093
Descentralizados	294	3,1981
Otras entidades	4.380	47,6449
Ciudadanos	3.751	40,8028
TOTAL	9.193	100 %

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CANTIDAD	%
Archivadas	1.364	14,8374
Respondida en los términos	7.829	85,1626
Total	9.193	100 %

"Humanizando el Desarrollo"

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

	CANTIDAD	%
Solicitudes de Información	300	3,2634
Demás	8.893	96,7366
Total	9.193	100 %



MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo



RAÚL GARCÍA DÍAZ
Profesional Área de Sistemas

Proyecto y digito: ÁlvaroAndrés Vivas Núñez