



Gobernación de Arauca
DESPACHO DEL GOBERNADOR
OFICINA DE CONTROL INTERNO



CÓDIGO SERIE: _____

NOTA INTERNA No. 160

FECHA: 30 de Julio de 2019

Para: Dr. RICARDO ALVARADO BESTENE. Gobernador de Arauca.

DE: NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ – Asesor de control Interno

URGENTE: ☒
PARA SU INFORMACIÓN: ☒
FAVOR DAR CONCEPTO: ☒
INFORMAR POR ESCRITO: ☒
ENCARGARSE DEL ASUNTO: ☒
OTRO: ☐

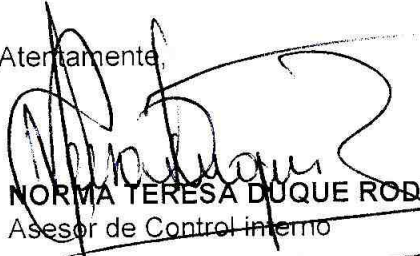
ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA: ☐
DAR RESPUESTA ENVIAR COPIA: ☒
FAVOR TRAMITAR: ☒
ARCHIVAR: ☐
ENTREGARSE Y DEVOLVER: ☐
DILIGENCIAR Y DEVOLVER: ☐

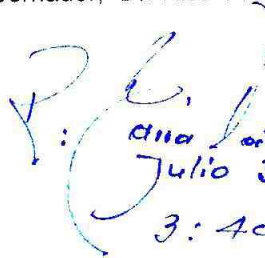
OBSERVACIONES:

Cordial Saludo.

La oficina de Control Interno de Gestión, en el desempeño de sus funciones misionales da a conocer el **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: PQRS D DE LA GOBERNACION DE ARAUCA, PRIMER SEMESTRE VIGENCIA**, Se adjunta documento del informe, para su conocimiento Sr Gobernador, Dr. Ricardo Alvarado Bestene.

Aterramente,


NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ
Asesor de Control interno


Ricardo Alvarado Bestene
Julio 30/19
3:40 P.m.



Arauca, 29 de Julio de 2019

Doctor
RICARDO ALVARADO BESTENE
Gobernador de Arauca
Arauca

Asunto: **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: PQRSD DE LA GOBERNACION DE ARAUCA, PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2019.**

Respetuoso saludo,

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, la Oficina de Control interno de la Gobernación de Arauca, presenta el Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: PQRSD de la Gobernación de Arauca, primer semestre vigencia 2019, de acuerdo con los reportes generados por los medios de atención existentes.

Según la estructura orgánica de la Gobernación de Arauca, la Secretaria 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. Para ello se utilizan los siguientes 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 Electrónico: 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 Secretaria 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.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"



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.

La Oficina de Control Interno verifica que las actividades que se desarrollan al interior de la Gobernación de Arauca tiendan a mejorar la oportunidad y calidad en las respuestas dadas a los solicitantes en los trámites y servicios que presta la entidad, de acuerdo con el siguiente marco normativo:

- ✓ Constitución Política de Colombia Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
- ✓ La 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 la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

1. Objetivos

- Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente correspondiente a garantizar la efectividad de los derechos ciudadanos en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: PQRSD
- Realizar el seguimiento y evaluación del tratamiento de las PQRSD durante el primer semestre del 2019 en la Gobernación de Arauca.
- Efectuar recomendaciones e interponer las acciones necesarias frente al tratamiento de las PQRSD.
- Informar a la Alta Dirección sobre los procedimientos que se efectúan desde las oficinas administrativas correspondientes, en aras de garantizar el mejoramiento continuo de la entidad.

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"



- Verificar la implementación de procedimientos necesarios para garantizar la satisfacción de los usuarios.

2. Metodología.

El presente documento se elaboró con base en el informe presentado por la líder del proceso de Gestión Documental y Archivo para el primer semestre de la vigencia **2019**.

3. Alcance.

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: PQRSD, radicadas durante el primer semestre de la vigencia **2019**.

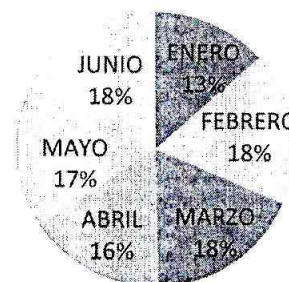
4. Periodicidad del Informe: Seguimiento e informe semestral.

5. Desarrollo.

Luego de revisada la información entregada por el proceso de Gestión Documental y Archivo, correspondiente al primer semestre del 2019, se puede evidenciar que durante este periodo se radicaron a través de los diferentes canales dispuestos por la Gobernación de Arauca. **9193** requerimientos, siendo el mes de Febrero el de más alto porcentaje y el mes de Enero el de más bajo, de acuerdo con la gráfica descrita a continuación

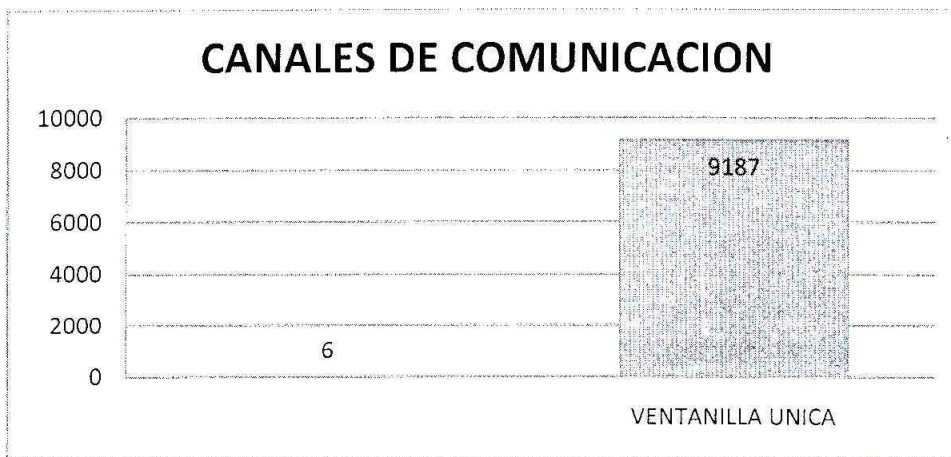
MES	NUMERO DE PETICIONES
Enero	1234
Febrero	1666
Marzo	1664
Abril	1464
Mayo	1547
Junio	1618

PARCENTAJE DE PETICIONES

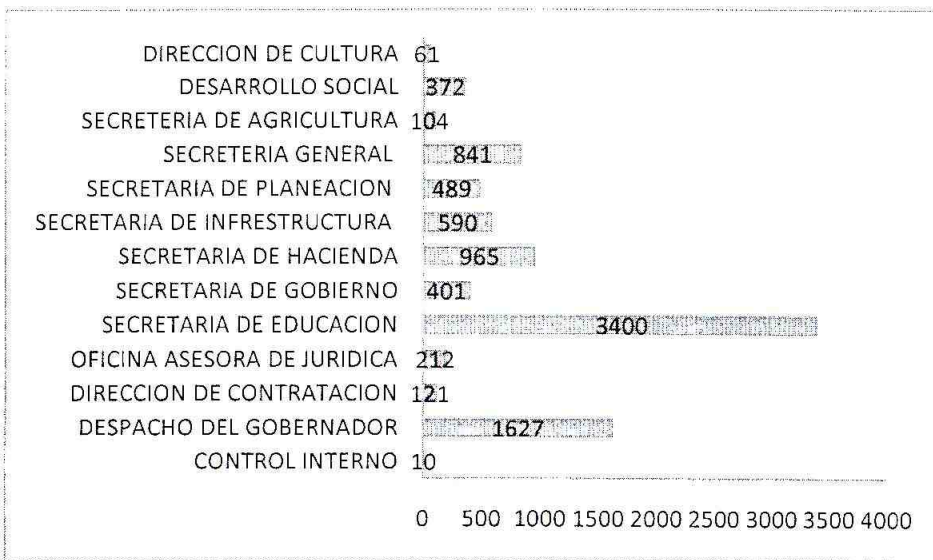




Del mismo modo, se pudo conocer que la ventanilla única es el medio mayormente usado para la radicación de los requerimientos, representando en esta ocasión un **99.93%** en el total de los documentos enviados.



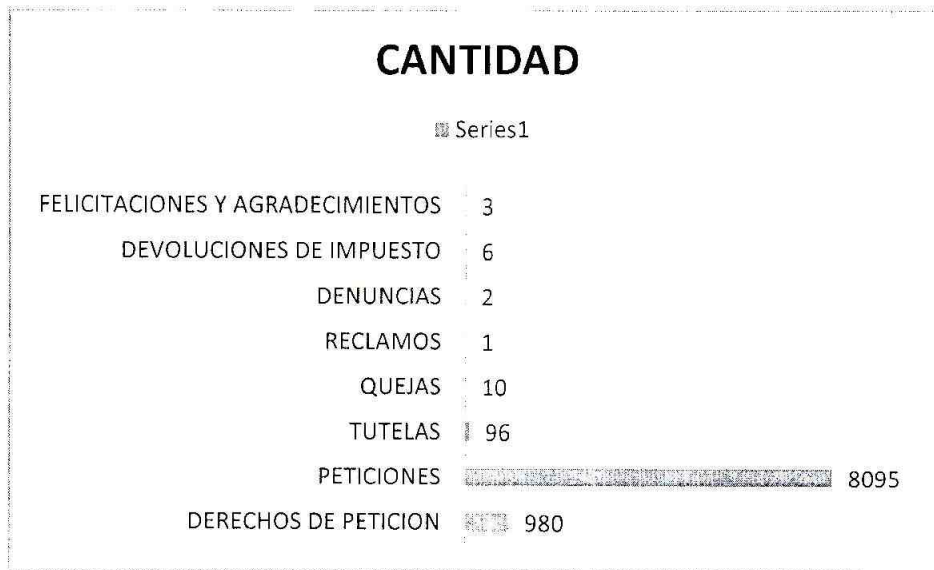
Igualmente es fundamental señalar que la Secretaría de Educación con **3400** requerimientos es la dependencia que representa el mayor número de PQRS en la entidad



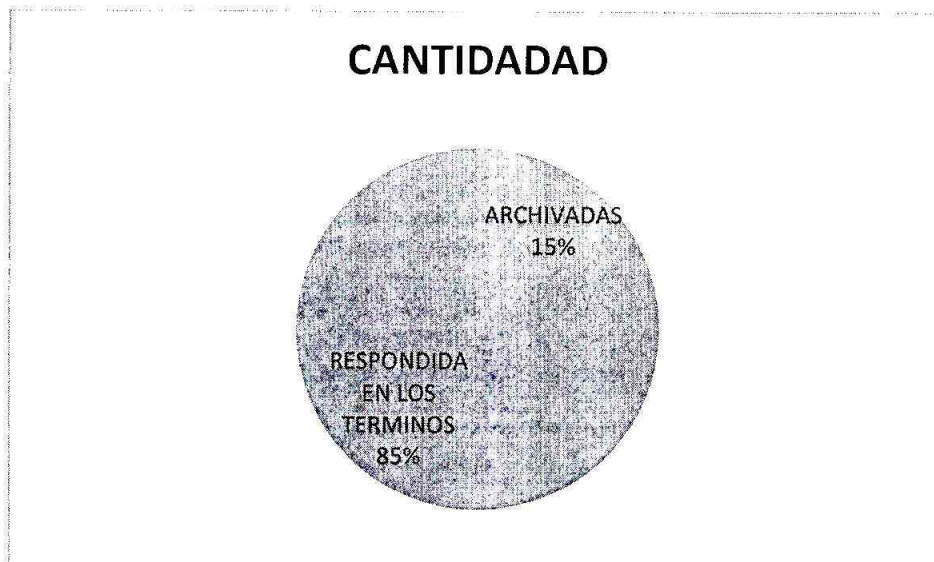
"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"



De estos **9193** requerimientos radicados en el segundo semestre del 2018, **8095** son peticiones dirigidas directamente a dependencias o funcionarios específicos.



De acuerdo con el informe entregado de los **9193** requerimientos el **85.16%** fue respondido en los términos establecidos en la ley.



"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Si bien es alto el nivel de respuesta en los términos de ley a los requerimientos radicados, es importante señalar que se debe garantizar el cumplimiento en un **100%** por lo que es necesario insistir en mecanismos que promuevan la respuesta oportuna al interior de la entidad.
- ✓ La entidad no está respondiendo derechos de peticiones y acciones de tutelas en los tiempos que estipula la ley, en ocasiones se responden a destiempo.
- ✓ La ventanilla única sigue siendo el mayor medio usado para la radicación de PQRS, no obstante, se debe avanzar en la generación y promoción de otros espacios de interlocución que brinden un rápido y fácil acceso al ciudadano, tales como los canales electrónicos.
- ✓ La líder del proceso de Gestión Documental y Archivo debe revestirse de la autonomía suficiente para hacer cumplir la normatividad vigente en cuanto a las respuestas de las PQRS.
- ✓ Fortalecer los procesos de formación al interior de la entidad en cuanto al tratamiento de las PQRS, dirigidas principalmente a funcionarios nuevos.
- ✓ Es importante destacar que hay un compromiso y organización con el manejo de las PQRS por parte del proceso de Gestión Documental y Archivo, se evidencia el correcto manejo documental y su vinculación directa con los procesos de calidad de la entidad.
- ✓ Se deben promover ante el público exterior los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Gobernación en aras de buscar un tratamiento mayor a diversas PQRS que no llegan a ser radicadas, pero se quedan en comentarios abiertos y ponen en riesgo el buen trabajo que realiza la entidad.
- ✓ Es fundamental revisar la directiva 009 de la Procuraduría General de la Nación para el proceso de empalme, ya que la administración debe tener especial cuidado al momento de poner a disposición la siguiente información, sobre la cual deberán dejar constancia en el informe de gestión:
 - a) Seguridad de archivos, claves de ingresos a sistemas informativos o aplicativos a efectos de reportar información a entidades de orden nacional o de operación de los sistemas internos de la organización

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"



Gobernación de Arauca
Despacho del gobernador
Oficina de Control interno



- b) Organización clara y detallada de toda la información contractual de la gobernación, alcaldía distrital, metropolitana o municipal, respectivamente, incluyendo vigencia futuras.
- c) Informar clara y detalladamente que contratos finalizan en el periodo de transición anotando los servicios que afecten.
- ✓ Analizar y revisar la quinta dimensión operativa de MIPG, información y comunicación, con el fin de implementar las políticas que la integran, y así fomentar la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública. tener en cuenta que es fundamental en el proceso de empalme y cierre exitoso de gobierno territoriales, en la entrega de archivos y gestión documental

(Anexo documento de informe por parte de Gestión Documental y Archivo)


NORMA TERESA DUQUE
Jefe Oficina de Control Interno

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"



**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 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 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/ recepcionarán 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
Secretaría de Educación Departamental	3.400	36,9847
Secretaría de Gobierno y Seguridad Ciudadana	401	4,3620
Secretaría de Hacienda	965	10,4971
Secretaría de Infraestructura Física	590	6,4179
Secretaría de Planeación	489	5,3193
Secretaría 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%

"Humanizando el Desarrollo"

5



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

"Humanizando el Desarrollo"

7