



**INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE 2017
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: CARLOS CIRO GOYENECHE GOYENECHE
Asesor Área de Control Interno

Arauca, Enero de 2018

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 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.

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/ 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
JULIO	1.485
AGOSTO	2.297
SEPTIEMBRE	1.861
OCTUBRE	1.701
NOVIEMBRE	1.532
DICIEMBRE	1.361
TOTAL	10.237

PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACION

	CANTIDAD	%
CORREO INSTITUCIONAL	22	0,2149
VENTANILA UNICA	10.215	99,7851
TOTAL	10.237	100 %

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	No. SOLICITUDES	%
Control Interno	19	0,1856
Despacho del Gobernador	1.765	17,2414
Dirección Contratación Administrativa	99	0,9671
Oficina Asesora de Jurídica	377	3,6827
Secretaría de Educación Departamental	3.320	32,4314
Secretaría de Gobierno y Seguridad Ciudadana	496	4,8452
Secretaría de Hacienda	1.264	12,3474
Secretaría de Infraestructura Física	407	3,9758
Secretaría de Planeación	1.132	11,0579
Secretaría General y Desarrollo Institucional	809	7,9027
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible	219	2,1393
Desarrollo Social y Asesora de Equidad de Género	241	2,3542
Dirección de Cultura	89	0,8694
TOTAL	10.237	100 %

PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

	CANTIDAD	%
DERECHOS DE PETICION	223	2,1784
PETICIONES	9.870	96,4150
TUTELAS	85	0,8303
QUEJAS	28	0,2735
RECLAMOS	1	0,0098
SUGERENCIAS	0	0,0000
DENUNCIAS	2	0,0195
DEVOLUCION DE IMPUESTOS	22	0,2149
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	6	0,0586
TOTAL	10.237	100 %

SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD	%
Entes Fiscalizadores	465	4,5423
Alcaldías	551	5,3824
Descentralizados	364	3,5557
Otras entidades	4.798	46,8692
Ciudadanos	4.059	39,6503
TOTAL	10.237	100 %

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CANTIDAD	%
Archivadas	2.256	22,0377
Respondida en los términos	7.981	77,9623

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 6

Total	10.237	100 %
-------	--------	-------

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

	CANTIDAD	%
Solicitudes de Información	308	2,9767



MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo



RAÚL GARCÍA DÍAZ
Profesional Área de Sistemas

Proyecto y digito: Álvaro Andrés Vivas Núñez