
**INFORME PRIMER 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, Julio de 2017

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 1 de 6

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**

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 2 de 6

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	
MES	CANTIDAD
ENERO	1.289
FEBRERO	1.820
MARZO	1.919
ABRIL	1.360
MAYO	1.829
JUNIO	1.496
TOTAL	9.713

“HUMANIZANDO EL DESARROLLO”

CANALES DE COMUNICACIÓN

	CANTIDAD	%
CORREO INSTITUCIONAL	11	0,1133
VENTANILA UNICA	9.702	99,8867
TOTAL	9.713	100

PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Administración	33	0,3398
Control Interno	5	0,0515
Despacho del Gobernador	1.800	18,5319
Dirección Contratación Administrativa	87	0,8957
Oficina Asesora de Jurídica	349	3,5931
Secretaría de Educación Departamental	3.681	37,8977
Secretaría de Gobierno y Seguridad Ciudadana	464	4,7771
Secretaría de Hacienda	1.031	10,6146
Secretaría de Infraestructura Física	404	4,1594
Secretaría de Planeación	512	5,2713
Secretaría General y Desarrollo Institucional	837	8,6173

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 4 de 6

Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible	212	2,1826
Desarrollo Social y Asesora de Equidad de Genero	237	2,4400
Dirección de Cultura	61	0,6280
TOTAL	9.713	100

PETICIONES SEGÚN EL TIPO DE REQUERIMIENTO

	CANTIDAD	%
DERECHOS DE PETICION	283	2,9136
PETICIONES	9.306	95,0273
TUTELAS	58	0,5971
QUEJAS	35	0,3603
RECLAMOS	2	0,0206
SUGERENCIAS	0	0,0000
DENUNCIAS	3	0,0309
DEVOLUCION DE IMPUESTOS	18	0,1853
CITACIONES Y ADECIMIENTOS	8	0,0824
TOTAL	9.713	100 %

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD	%
Entes Fiscalizadores	418	4,3035
Alcaldías	404	4,1594
Descentralizados	344	3,5416
Otras entidades	4.152	42,7468
Ciudadanos	4.395	45,2486
TOTAL	9.713	100

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CANTIDAD	%
Archivadas	793	8,1643
Respondidas en los términos	8.920	91,8357
Total	9.713	100

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACION

	CANTIDAD	%
Solicitudes de Información	393	4,0461

MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo

RAÚL GARCÍA DÍAZ
Profesional Área de Sistemas

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD	%
Entes Fiscalizadores	418	4,3035
Alcaldías	404	4,1594
Descentralizados	344	3,5416
Otras entidades	4.152	42,7468
Ciudadanos	4.395	45,2486
TOTAL	9.713	100

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CANTIDAD	%
Archivadas	793	8,1643
Respondidas en los términos	8.920	91,8357
Total	9.713	100

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACION

	CANTIDAD	%
Solicitudes de Información	393	4,0461


MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo


RAÚL GARCÍA DÍAZ
Profesional Área de Sistemas

"HUMANIZANDO EL DESARROLLO"

Página 6 de 6