



**INFORME SEGUNDO SEMESTRE DE 2014
OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.
DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA**

PRESENTADO POR:

MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Lider Proceso de Gestion Documental y Archivo

PRESENTADO A:

Doctor: CARLOS CIRO GOYENECHE GOYENECHE
Asesor Área de Control Interno

Arauca, Enero de 2015

"ES HORA DE RESULTADOS"



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

"ES HORA DE RESULTADOS"



- **SITIO WEB Y CORREO ELECTRONICO**

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 designará 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".

PQR POR MEDIO DE RECEPCION

	CANTIDAD	%
PAGINA WEB	492	8,75
CORREO INSTITUCIONAL	272	4,83
VENTANILA UNICA	4862	86,42
TOTAL	5.626	100

"ES HORA DE RESULTADOS"



SOLICITUDES RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO

	CANTIDAD	%
PETICIONES	8.967	89,45
QUEJAS	27	0,27
RECLAMOS	4	0,04
SUGERENCIAS	1	0,01
FELICITACIONES	3	0,03
NO AMERITAN RTA	1.023	10,20
TOTAL	10.025	100

CLASIFICACION DE LAS PQR POR DEPENDENCIA

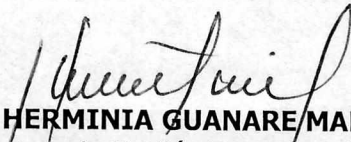
DEPENDENCIA	No. SOLICITUDES	No ameritan respuesta (invitaciones)
Control Interno	92	4
Despacho del Gobernador	2.428	272
Dirección Contratación Administrativa	243	7
Oficina Asesora de Jurídica	220	17
Secretaria de Educación Departamental	3.375	309
Secretaria de Gobierno y Seguridad Ciudadana	449	87
Secretaria de Hacienda	948	120
Secretaria de Infraestructura Física	762	55
Secretaria de Planeación	766	66
Secretaria General y Desarrollo Institucional	518	34
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible	224	52
TOTAL	10.025	1023

"ES HORA DE RESULTADOS"



SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD	%
Entes Fiscalizadores	1.527	15,23
Alcaldías	905	9,03
Descentralizados	328	3,27
Otras entidades	3.843	38,33
Ciudadanos	2.399	23,93
NO AMERITAN RTA	1.023	10,20
TOTAL	10.025	100


MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Lider Proceso de Gestión Documental y Archivo

Proyecto y digito: Marta R.

"ES HORA DE RESULTADOS"