



---

**INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2.021  
OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS  
DEL DEPARTAMENTO DE ARAUCA**

**PRESENTADO POR:**

**MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA**  
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo

**RAÚL GARCÍA DÍAZ**  
Profesional Área de Sistemas

**PRESENTADO A:**

**Doctor: NORMA TERESA DUQUE RODRÍGUEZ**  
Asesor Área de Control Interno

**Arauca, Julio de 2.021**

**"Construyendo Futuro"**

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

**"Construyendo Futuro"**

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](mailto: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](http://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.

"Construyendo Futuro"

3

**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"

<b>PETICIONES RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE</b>	
<b>MES</b>	<b>NUMERO DE REQUERIMIENTOS</b>
Enero	266
Febrero	533
Marzo	719
Abril	573
Mayo	563
Junio	584
<b>TOTAL</b>	<b>3.238</b>

#### **PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN**

<b>MEDIOS ENTRADA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Correo institucional	636	19,64%
Ventanilla única	2.392	73,87%
Formulario electrónico	210	6,49%
<b>TOTAL</b>	<b>3.238</b>	<b>100%</b>

**"Construyendo Futuro"**

4



### PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	No. SOLICITUDES	%
Control Interno	2	0,06%
Despacho del Gobernador	493	15,23%
Dirección Contratación Administrativa	22	0,68%
Oficina Asesora de Jurídica	224	6,92%
Secretaria de Educación Departamental	1010	31,19%
Secretaria de Gobierno y Seguridad Ciudadana	143	4,42%
Secretaria de Hacienda	572	17,67%
Secretaria de Infraestructura Física	250	7,72%
Secretaria de Planeación	154	4,76%
Secretaria General y Desarrollo Institucional	278	8,59%
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible	50	1,54%
Desarrollo Social y Asesora de Equidad de Genero	37	1,14%
Dirección de Cultura	3	0,09%
<b>TOTAL</b>	<b>3.238</b>	<b>100%</b>

"Construyendo Futuro"

### PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

	CANTIDAD	%
Derechos de petición	311	9,60%
Peticiones	2.714	83,82%
Solicitudes de Información	141	4,35%
Tutelas	50	1,54%
Quejas	2	0,06%
Reclamos	6	0,19%
Sugerencias	0	0,00%
Denuncias	1	0,03%
Devolución de impuestos	13	0,40%
Felicitaciones y agradecimientos	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3.238</b>	<b>100%</b>

### SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD	%
Entes Control	52	2,38%
Administradoras municipales	9	0,90%
Descentralizados	82	6,24%
Otras entidades	605	30,73%
Ciudadanos	1.853	59,76%
<b>TOTAL</b>	<b>3.238</b>	<b>100%</b>

"Construyendo Futuro"

### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CANTIDAD	%
Archivadas	241	7,44%
Respondida en los términos	2.997	92,56%
<b>Total</b>	<b>3.238</b>	<b>100 %</b>

  
**MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA**  
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo

  
**RAÚL GARCÍA DÍAZ**  
Profesional Área de Sistemas

  
Proyectó y digitó: Kelly Garido Montilla

**"Construyendo Futuro"**

7