



---

**INFORME SEGUNDO 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

**XIOMARA TORRES VARGAS**  
Profesional Área de Sistemas

**PRESENTADO A:**

**Doctor: JAHYL FRANCISCO HERNÁNDEZ TRUJILLO**  
Encargado Área de Control Interno

**Arauca, Enero de 2.022**

**"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"**



**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	713
Agosto	893
Septiembre	912
Octubre	873
Noviembre	892
Diciembre	909
<b>TOTAL</b>	<b>5.192</b>

**PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN**

MEDIOS ENTRADA	CANTIDAD	%
Correo institucional	1.460	28%
Ventanilla única	3.612	70%
Formulario electrónico	120	2%
<b>TOTAL</b>	<b>5.192</b>	<b>100%</b>

"Construyendo Futuro"

### PETICIONES RECIBIDAS POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	No. SOLICITUDES	%
Control interno	17	0,33%
Despacho del gobernador	870	16,76%
Dirección contratación administrativa	51	0,98%
Oficina asesora de jurídica	281	5,41%
Secretaria de educación departamental	1.312	25,27%
Secretaria de gobierno y seguridad ciudadana	254	4,89%
Secretaria de hacienda	779	15,00%
Secretaria de infraestructura física	275	5,30%
Secretaria de planeación	287	5,53%
Secretaria general y desarrollo institucional	692	13,33%
Secretaría de desarrollo agropecuario y sostenible	219	4,22%
Desarrollo social y asesora de equidad de genero	120	2,31%
Dirección de cultura	35	0,67%
<b>TOTAL</b>	<b>5.192</b>	<b>100%</b>

"Construyendo Futuro"

5



### PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

	CANTIDAD	%
Derechos de petición	196	3,78%
Peticiones	4.703	90,58%
Solicitudes de Información	127	2,45%
Tutelas	145	2,79%
Quejas	3	0,06%
Reclamos	1	0,02%
Sugerencias	1	0,02%
Denuncias	0	-
Devolución de impuestos	16	0,31%
Felicitaciones y agradecimientos	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>5.192</b>	<b>100%</b>

### SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD	%
Entes Control	565	10,88%
Administradoras municipales	345	6,64%
Descentralizados	71	1,37%
Otras entidades	1.532	29,51%
Ciudadanos	2.679	51,60%
<b>TOTAL</b>	<b>5.192</b>	<b>100%</b>

"Construyendo Futuro"



### OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CANTIDAD	%
Archivadas	675	13,00%
Respondida en los términos	4.517	87,00%
Total	5.192	100 %

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

  
**XIOMARA TORRES VARGAS**  
Profesional Área de Sistemas