



Gobierno
Departamental

CONSTRUYENDO
FUTURO

CODIGO SERIE:

NOTA INTERNA No 93

FECHA: 19 de Julio de 2021

PARA: **Dr. JOSE FACUNDO CASTILLO CISNEROS. Gobernador de Arauca**

DE: **NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ - Asesor de control Interno**

URGENTE:

PARA SU INFORMACION: **x**

FAVOR DAR CONCEPTO:

INFORMAR POR ESCRITO:

ENCARGARSE DEL

ASUNTO: **x**

OTRO:

ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA: **x**

DAR RESPUESTA ENVIAR COPIA: **x**

FAVOR TRAMITAR:

ARCHIVAR:

ENTREGARSE Y DEVOLVER:

DILIGENCIAR Y DEVOLVER:

OBSERVACIONES:

La oficina de Control interno de Gestión, (OCI), en el desempeño de sus funciones misionales da a conocer el **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: PQRS D DE LA GOBERNACION DE ARAUCA, PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021 CON CORTE A 30 DE JUNIO DEL 2021**, Se adjunta documento del informe, para su conocimiento Dr. Jose Facundo Castillo Cisneros, Gobernador de Arauca.

Atentamente

NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ

Asesor de Control Interno

Arauca, 19 de Julio de 2021

Doctor
JOSE FACUNDO CASTILLO CISNEROS
Gobernador de Arauca
Arauca

Asunto: **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: PQRSO DE LA GOBERNACION DE ARAUCA, PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021 CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2021.**

Respetuoso saludo,

Dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015 y el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, la Oficina de Control interno de la Gobernación de Arauca, presenta el Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: PQRSO de la Gobernación de Arauca, primer semestre vigencia 2021 con corte a 30 de Junio de 2021, de acuerdo con los reportes generados por los medios de atención existentes.

Según la estructura orgánica de la Gobernación de Arauca, la Secretaria 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. Para ello se utilizan los siguientes 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 designa la Administración Departamental. Formato solicitud de radicación de peticiones quejas y reclamos código F- GA-04

Sitio Web y Correo Electrónico: 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 Secretaria 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.

La Oficina de Control Interno verifica que las actividades que se desarrollan al interior de la Gobernación de Arauca tiendan a mejorar la oportunidad y calidad en las respuestas dadas a los solicitantes en los trámites y servicios que presta la entidad, de acuerdo con el siguiente marco normativo:

- ✓ Constitución Política de Colombia Art. 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"
- ✓ Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"
- ✓ La 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 la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

1. Objetivos

- Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente correspondiente a garantizar la efectividad de los derechos ciudadanos en materia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias: PQRSD
- Realizar el seguimiento y evaluación del tratamiento de las PQRSD durante el primer semestre del 2021 con corte a 30 de Junio del 2021 en la Gobernación de Arauca.
- Efectuar recomendaciones e interponer las acciones necesarias frente al tratamiento de las PQRSD.
- Informar a la Alta Dirección sobre los procedimientos que se efectúan desde las oficinas administrativas correspondientes, en aras de garantizar el mejoramiento continuo de la entidad.
- Verificar la implementación de procedimientos necesarios para garantizar la satisfacción de los usuarios.

2. Metodología.

El presente documento se elaboró con base en el informe presentado por la líder del proceso de Gestión Documental y Archivo para el primer semestre de la vigencia **2021** con corte a 30 de junio del 2021. **El cual se anexa y hacer parte de este informe.**

3. Alcance.

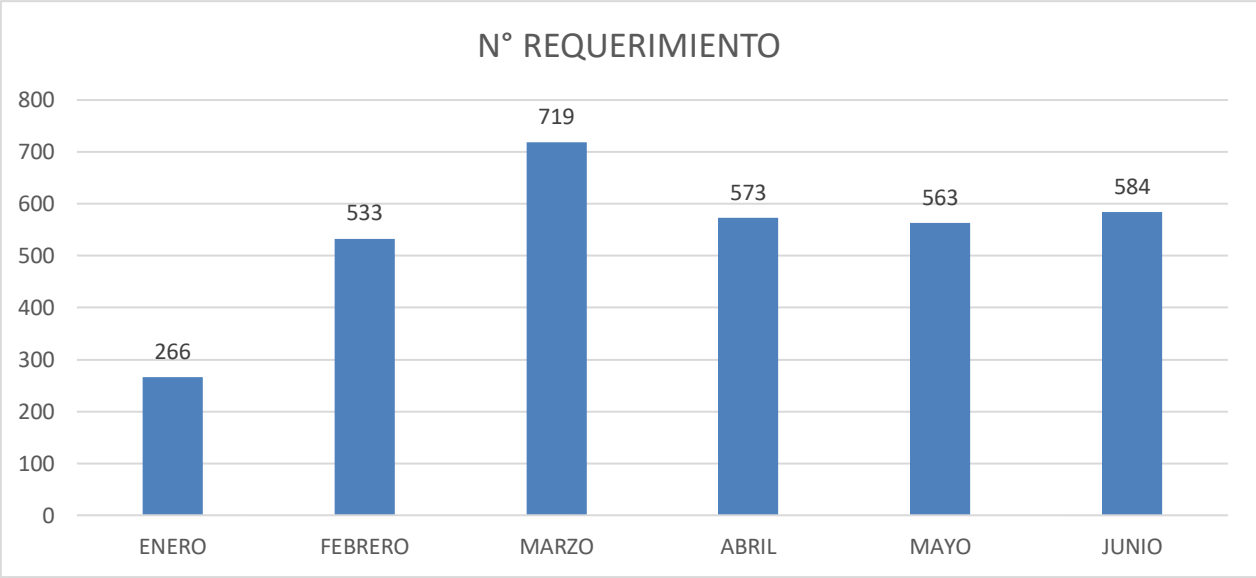
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: PQRSD, radicadas durante el primer semestre de la vigencia **2021** con corte a 30 de junio del 2021.

4. Periodicidad del Informe: Seguimiento e informe semestral.

5. Desarrollo.

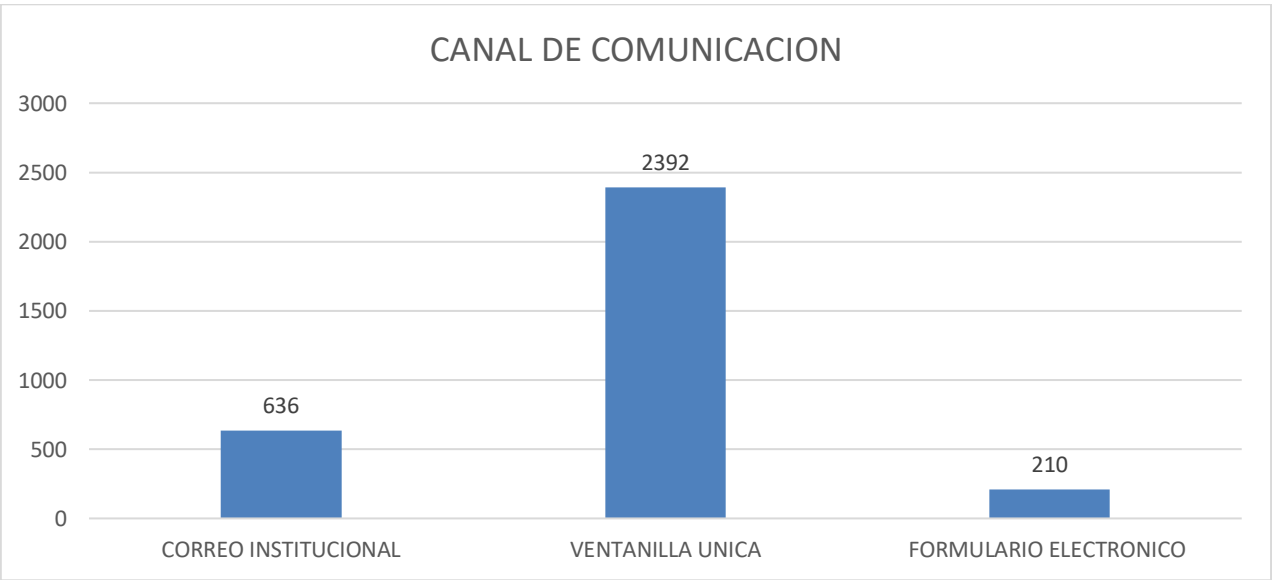
Luego de revisada la información entregada por el proceso de Gestión Documental y Archivo, correspondiente al primer semestre del 2021 con corte a 30 de junio del 2021., se puede evidenciar que durante este periodo se radicaron a través de los diferentes canales dispuestos por la Gobernación de Arauca. **3238** peticiones, siendo el mes de marzo el de más alto porcentaje y el mes de enero el de más bajo, de acuerdo con la gráfica descrita a continuación

MES	N° REQUERIMIENTO
ENERO	266
FEBRERO	533
MARZO	719
ABRIL	573
MAYO	563
JUNIO	584
TOTAL	3238

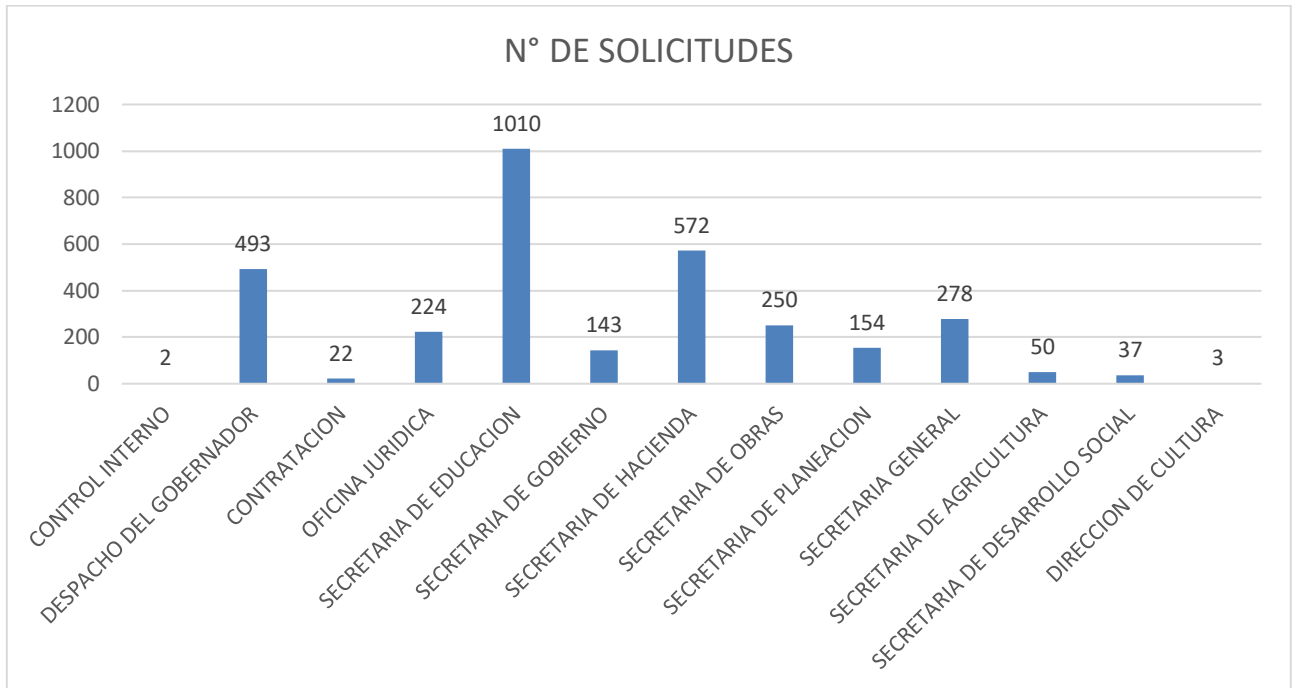


Del mismo modo, se pudo conocer que la ventanilla única es el medio mayormente usado para la radicación de los requerimientos, representando en esta ocasión un **73.87%** en el total de los documentos enviados. Como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

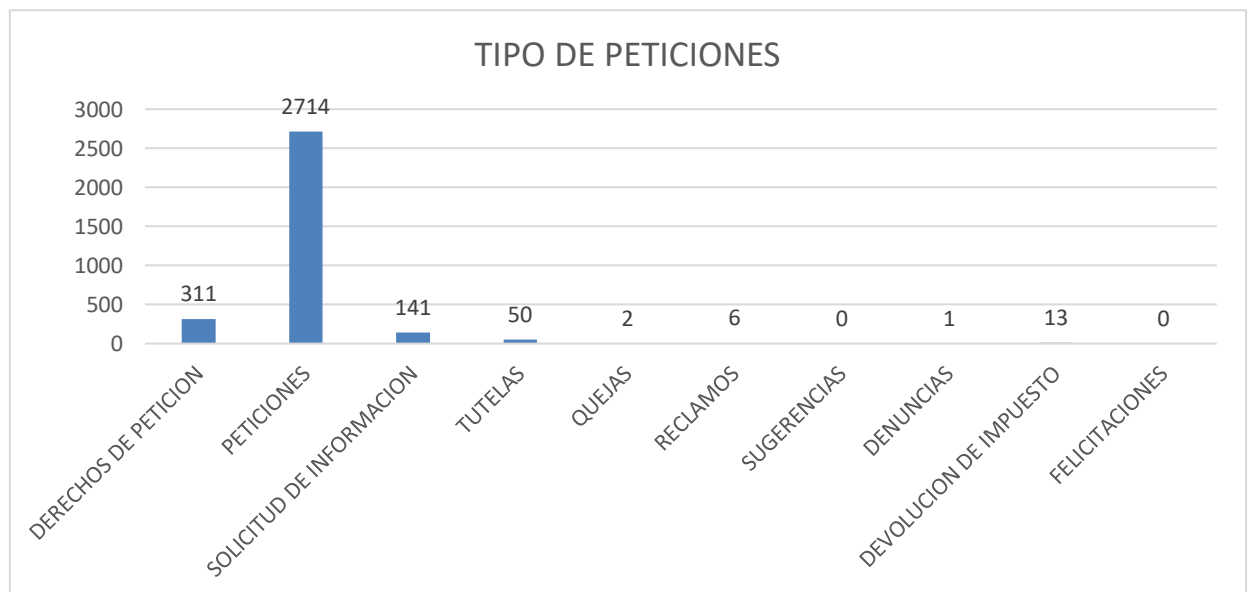
MEDIO DE ENTREGA	CANTIDAD	%
CORREO INSTITUCIONAL	636	19,67%
VENTANILLA UNICA	2392	73,87%
FORMULARIO ELECTRONICO	210	6,49%



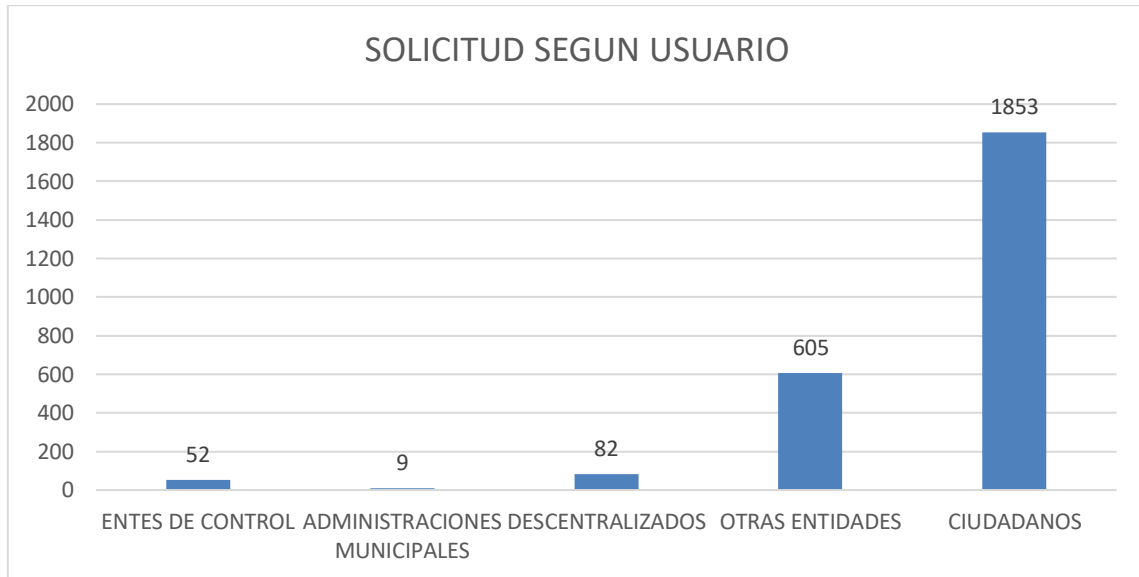
De estos **3238** requerimientos radicados en el primer semestre del 2021 con corte a 30 de junio del 2021, se dirigieron de la siguiente manera a las diferentes dependencias:



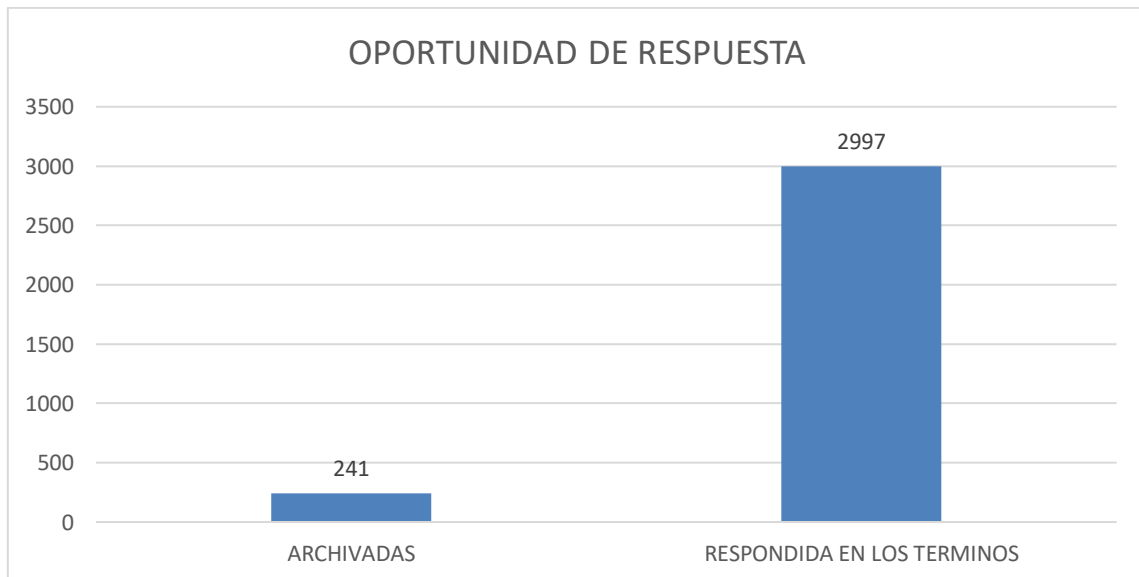
Por otra parte, de los **3238** requerimientos, **2714** fueron peticiones, siendo este el mayor tipo de requerimiento allegado a la entidad como se muestra en la siguiente gráfica:



Es importante mencionar que, de los 3238 requerimiento, la mayor parte fueron allegados por ciudadanos, tales como se muestra en la siguiente grafica en la que se relacionan los tipos de usuarios.



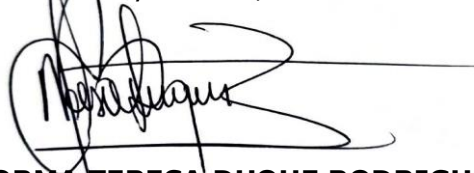
De acuerdo con el informe entregado de los **3238** requerimientos el **92.56%** fue respondido en los términos establecidos en la ley.



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Si bien es alto el nivel de respuesta en los términos de ley a los requerimientos radicados, es importante señalar que se debe garantizar el cumplimiento en un **100%** por lo que es necesario insistir en mecanismos que promuevan la respuesta oportuna al interior de la entidad.
- ✓ La ventanilla única sigue siendo el mayor medio usado para la radicación de PQRSD, no obstante, se debe avanzar en la generación y promoción de otros espacios de interlocución que brinden un rápido y fácil acceso al ciudadano, tales como los canales electrónicos, por ellos es fundamental habilitar los enlaces en la página web para las PQRSD
- ✓ La líder del proceso de Gestión Documental y Archivo debe revestirse de la autonomía suficiente para hacer cumplir la normatividad vigente en cuanto a las respuestas de las PQRSD.
- ✓ Fortalecer los procesos de formación al interior de la entidad en cuanto al tratamiento de las PQRSD, dirigidas principalmente a funcionarios nuevos.
- ✓ Es importante destacar que hay un compromiso y organización con el manejo de las PQRSD por parte del proceso de Gestión Documental y Archivo, se evidencia el correcto manejo documental y su vinculación directa con los procesos de calidad de la entidad.
- ✓ Se deben promover ante el público exterior los diferentes canales de comunicación con que cuenta la Gobernación en aras de buscar un tratamiento mayor a diversas PQRSD que no llegan a ser radicadas, pero se quedan en comentarios abiertos y ponen en riesgo el buen trabajo que realiza la entidad.
- ✓ Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria ocasionada por el virus Covid 19, es fundamental mantener actualizados los sistemas de comunicación electrónicos, tales como correos, pagina web, fan page, ya que son los principales canales de comunicación para atender los requerimientos teniendo en cuenta las restricciones impartidas por la administración Departamental.

Hace parte de este informe, el documento presentado por la líder del proceso de gestión documental y archivo, el cual se anexa al presente informe



NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno