

Arauca, 14 de Julio de 2020

Doctor
JOSE FACUNDO CASTILLO CISNEROS
Gobernador de Arauca
Arauca

Asunto: **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: PQRS D DE LA GOBERNACION DE ARAUCA, PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020, CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020**

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: PQRS D de la Gobernación de Arauca, primer semestre vigencia 2020, corte a 30 de junio de 2020, 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 designo 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 2020 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 **2020, corte a 30 de junio de 2020; El cual se anexa y es parte integrante de este informe.**

3. Alcance.

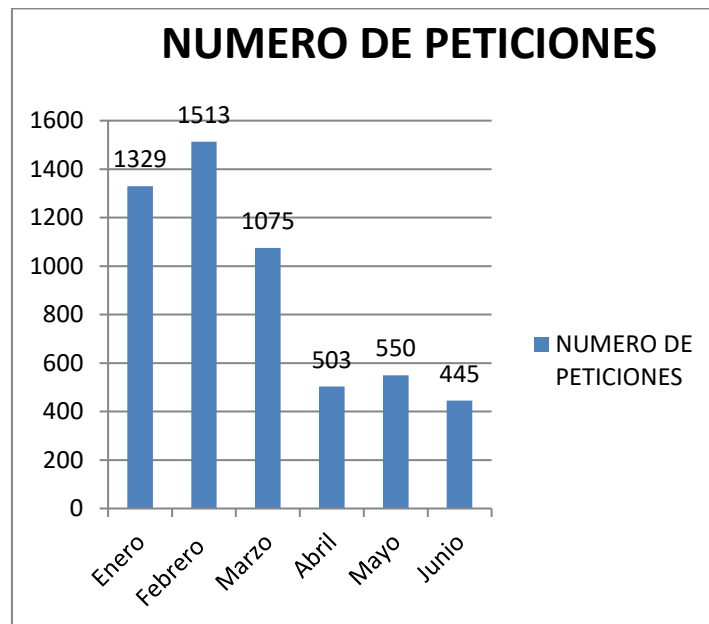
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: PQRS, radicadas durante el primer semestre de la vigencia **2020.**

4. Periodicidad del Informe: Seguimiento e informe semestral.

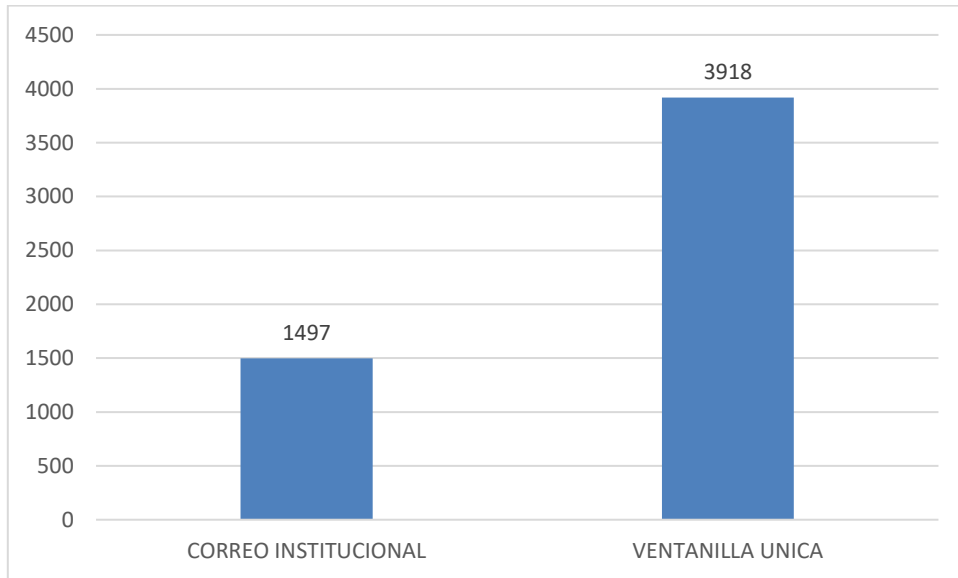
5. Desarrollo.

Luego de revisada la información entregada por el proceso de Gestión Documental y Archivo, correspondiente al primer semestre del 2020, con corte a 30 de junio de 2020, se puede evidenciar que durante este periodo se radicaron a través de los diferentes canales dispuestos por la Gobernación de Arauca. **5415** requerimientos, siendo el mes de Febrero el de más alto porcentaje y el mes de Junio el de más bajo, de acuerdo con la gráfica descrita a continuación

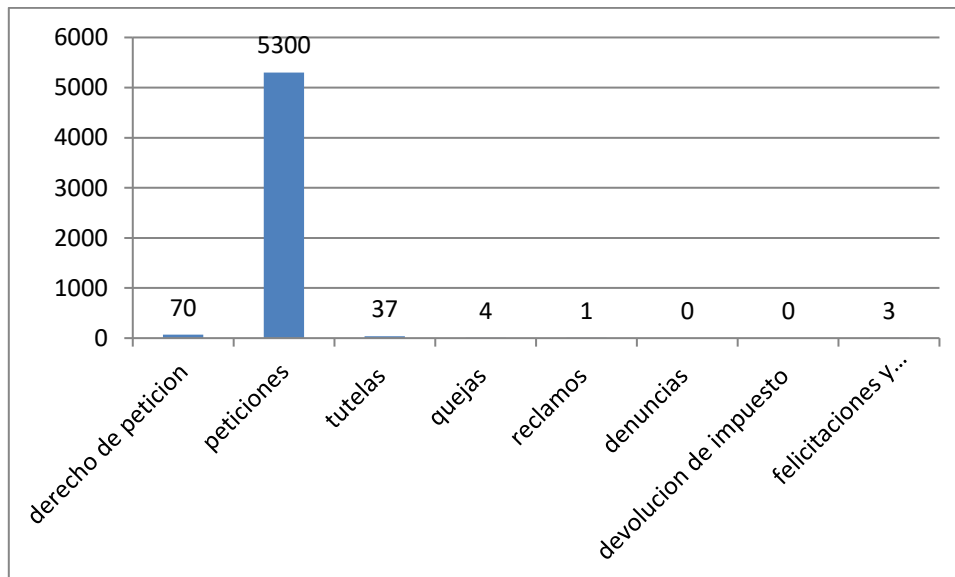
MES	NUMERO DE PETICIONES
Enero	1329
Febrero	1513
Marzo	1075
Abril	503
Mayo	550
Junio	445



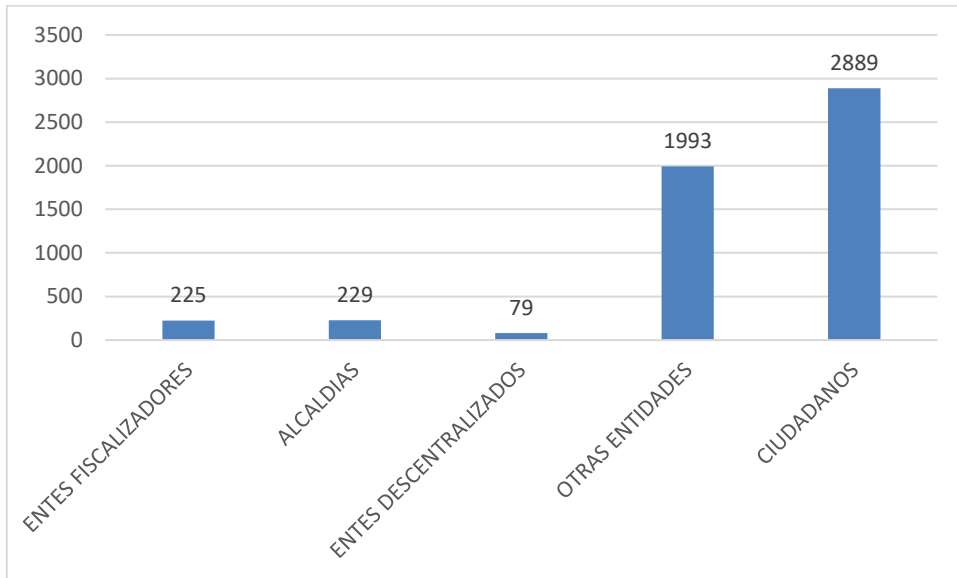
Del mismo modo, se pudo conocer que la ventanilla única es el medio mayormente usado para la radicación de los requerimientos, representando en esta ocasión un **72.35%** en el total de los documentos enviados.



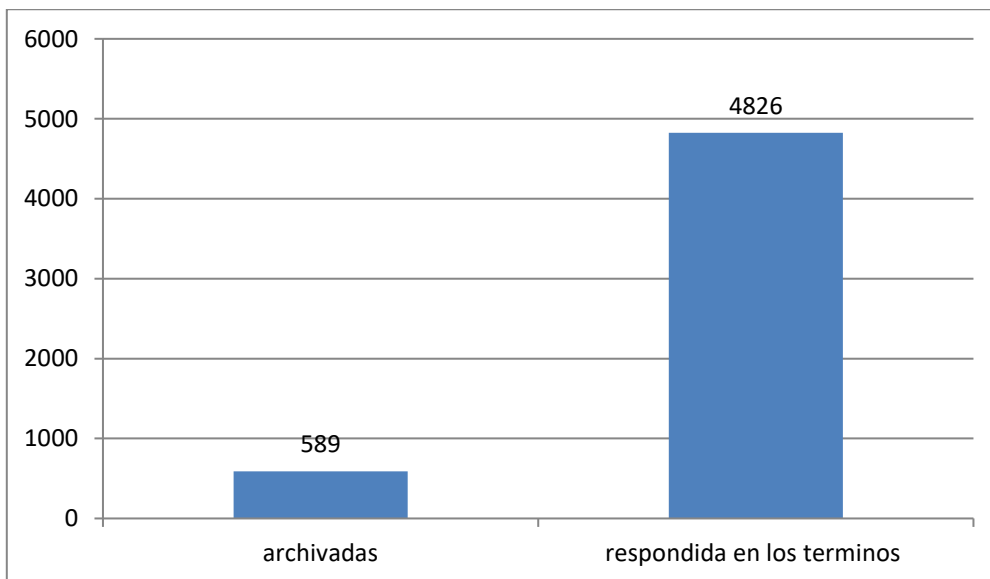
De estos **5415** requerimientos radicados en el primer semestre del 2020, **5300** son peticiones dirigidas directamente a dependencias o funcionarios específicos.



Es importante mencionar que de los 5415 requerimientos, 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 **5415** requerimientos el **89.12%** fue respondido en los términos establecidos en la ley.



6. Plan de Mejoramiento Archivístico- PMA

La gobernación de Arauca, a través de Visita de Inspección realizada por el Grupo de Inspección y Vigilancia del Archivo General de la Nación, los días 15 y 18 de Noviembre del 2016, con el objeto de evidenciar el cumplimiento de la ley 594 de 2000, Decreto 1080 de 2015 y demás normas archivísticas reglamentarias. , suscribió Plan de Mejoramiento Archivístico P.M.A con radicado AGN N° 1-2016-07620, con el que la gobernación espera superar los presuntos incumplimientos a la Ley General de Archivos (Ley N° 594 de 2000) y demás normas concordantes resultado de la visita de inspección, aprobado por el Comité Interno de Archivo mediante Acta N° 02 del 06 de diciembre de 2016, P.M.A para ser ejecutado en el periodo 01 de enero de 2017 al 30 de diciembre de 2017.

En visita virtual de fiscalización realizada el 05 de abril de 2018, con el fin de evaluar el cumplimiento de las actividades plasmadas en el PMA, el archivo general de la Nación mediante acta de visita, da los resultados de seguimiento al plan de mejoramiento archivístico, y el cual se recomienda seguir realizando auditorías internas a los hallazgos ya superados, pero de igual forma se plantean nuevas acciones, que de igual manera se deben suscribir en un nuevo plan de mejoramiento ajustado. La Gobernación de Arauca a través del comité de archivo, y mediante acta de reunión 002 de 2018, suscribe un nuevo plan de mejoramiento con el archivo general

de Nación, dando inicio a las acciones correctivas el 26 de abril de 2018 y teniendo finalización de las actividades el próximo 25 de Julio DE 2020. Es importante destacar que la gobernación de Arauca, a través de la Oficina de Control Interno, ha enviado avances de las acciones correctivas realizadas de los seis (6) hallazgos, obteniendo los siguientes porcentajes de avances:

1	Tabla de Retención Documental y Cuadros de Clasificación Documental. No cuenta con Tablas de Retención Documental debidamente actualizadas, aprobadas, y convalidadas, como se evidenció principalmente para la Secretaria de Desarrollo Social.	22%
---	--	-----

2	Inventario Único Documental – FUID. La entidad cuenta con el formato único de inventario documental normalizado por calidad (F-GA-01), no obstante en la mayoría de las dependencias no se hace uso del mismo lo que dificulta el control de los documentos en sus diferentes fases.	50%
3	Conformación de los Archivos Públicos No cuenta con el instrumento archivístico TVD aprobado y convalidado, a fin de adelantar los procesos de intervención según su valoración y disposición final	15%
4	Organización de los Archivos de gestión: La Entidad debe tomar los correctivos para garantizar la aplicación de los criterios de organización de los archivos de gestión, según la normatividad relacionada: ordenación, foliación, hoja de control, control de préstamo de documentos.	40%
5	Organización de Historias Laborales. No aplica los criterios establecidos para la organización de las Historias Laborales, tanto activas como inactivas de la Secretaría de Educación, de conformidad con lo establecido en la Circular No. 004 de 2003.	75%
6	Sistema Integrado de Conservación – SIC. La entidad no cuenta con un Sistema Integrado de Conservación documentado ni con los programas de conservación preventiva de documentos.	100%

Obteniendo un total de cumplimiento del 50% del plan de mejoramiento archivístico.

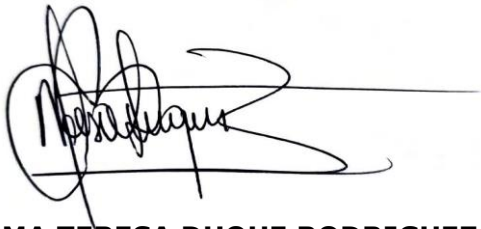
Es importante manifestar que el cumplimiento de las acciones correctivas señaladas dentro del plan de mejoramiento archivístico, son de carácter obligatorio, ya que, de no darle cumplimiento, la gobernación de Arauca puede acarrear sanción tanto de tipo administrativo como disciplinario y fiscal, que pueden afectar económicamente la administración. Por lo tanto la oficina de control interno, recomienda respetuosamente, darle cumplimiento a las actividades contempladas en el plan de mejora, teniendo en cuenta que el 25 de Julio del 2020 se deben entregar todas las acciones y así subsanar aquellas causas que dieron origen a dichos hallazgo.

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.

- ✓ Se deben asignar recursos para mejorar la gestión archivística y dar cumplimiento al plan de mejoramiento en las acciones pendientes por desarrollar.
- ✓ Asignar personal de apoyo y fortalecer la oficina de archivo teniendo en cuenta el papel fundamental de la oficina de archivo en las comunicaciones y en la gestión documental.

(Anexo documento de informe por parte de Gestión Documental y Archivo)



NORMA TERESA DUQUE RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno



Secretaría
General y
Desarrollo
Institucional

CONSTRUYENDO
FUTURO

GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Secretaría General y Desarrollo Institucional



CODIGO SERIE: _____

NOTA INTERNA

FECHA: Arauca, 10 DE JULIO DE 2020

PARA: Doctora. NORMA TERESA DUQUE RODRIGUES – DIRECTORA DE CONTROL INTERNO

DE: MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA, Técnico Dirección de Gestión Documental

URGENTE: _____

PARA SU INFORMACION: _____

FAVOR DAR CONCEPTO: _____

INFORMAR POR ESCRITO: _____

ENCARGARSE DEL ASUNTO: _____

OTRO: _____

ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA: _____

DAR RESPUESTA Y ENVIAR COPIA: _____

FAVOR TRAMITAR: _____

ARCHIVAR: _____

ENTREGARSE Y DEVOLVER: _____

DILIGENCIAR Y DEVOLVER: _____

X

Cordialmente me permito enviarle el informe del primer semestre de 2020 de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos PQRS, que ingresan a la Gobernación de Arauca.

Sin otro particular,

FIRMA: _____

RECIBIDO: _____

FECHA: _____

HORA: _____

Digitó: María Herminia
Guanare Marchena

**INFORME PRIMER SEMESTRE DE 2.020
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: NORMA TERESA DUQUE RODRÍGUEZ
Asesor Área de Control Interno

Arauca, Julio de 2.020
"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.

"Construyendo Futuro"

Telefónicamente, 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 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/ recepcionaran 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, 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 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

"Construyendo Futuro"

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".

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 PRIMER SEMESTRE	
MES	NUMERO DE REQUERIMIENTOS
Enero	1.329
Febrero	1.513
Marzo	1.075
Abril	503
Mayo	550
Junio	445
TOTAL	5.415

PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACION

	CANTIDAD
--	----------

"Construyendo Futuro"

CORREO INSTITUCIONAL	1497
VENTANILA UNICA	3.918
TOTAL	5.415

PETICIONES POR TIPO DE REQUERIMIENTO

	CANTIDAD
DERECHOS DE PETICION	70
PETICIONES	5.300
TUTELAS	37
QUEJAS	4
RECLAMOS	1
SUGERENCIAS	0
DENUNCIAS	0
DEVOLUCION DE IMPUESTOS	0
FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS	3
TOTAL	5.415

SOLICITUDES SEGÚN USUARIO

	CANTIDAD
Entes Fiscalizadores	225
Alcaldías	229
Descentralizados	79
Otras entidades	1.993
Ciudadanos	2.889
TOTAL	5.415

"Construyendo Futuro"

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

	CANTIDAD
Archivadas	589
Respondida en los términos	4.826
Total	5.415

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

	CANTIDAD
Solicitudes de Información	122


MARIA HERMINIA GUANARE MARCHENA
Líder Proceso de Gestión Documental y Archivo


RAÚL GARCÍA DÍAZ
Profesional Área de Sistemas

Proyecto y digito: Álvaro Andrés Vivas Núñez

"Construyendo Futuro"