



Gobierno
Departamental



CÓDIGO SERIE: _____

NOTA INTERNA No. 013

FECHA: Febrero 02 del 2022

PARA: Gr. ALEJANDRO MIGUEL NAVAS RAMOS. Gobernador de Arauca (E)

DE: JAHYL HERNANDEZ TRUJILLO. Asesor oficina de Control Interno (E).

URGENTE: _____x

PARA SU INFORMACIÓN: _____x

FAVOR DAR CONCEPTO: _____

INFORMAR POR ESCRITO: _____

ENCARGARSE DEL ASUNTO: _____x

OTRO: _____

ENVIAR PROYECTO DE RESPUESTA: _____

DAR RESPUESTA ENVIAR COPIA: _____

FAVOR TRAMITAR: _____X_____

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 **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: PQRSDE DE LA GOBERNACION DE ARAUCA, SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021 CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2021.** se adjunta documento del informe, para su conocimiento Gr. ALEJANDRO MIGUEL NVAS RAMOS.

Atentamente

JAHYL HERNANDEZ TRUJILLO
Asesor de Control Interno (E)



Arauca, 01 de Febrero de 2022

General

ALEJANDRO MIGUEL NAVAS RAMOS

Gobernador de Arauca (E)

Arauca

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS: PQRSD DE LA GOBERNACION DE ARAUCA, SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2021 CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE 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: PQRSD de la Gobernación de Arauca, segundo semestre vigencia 2021 con corte a 31 de Diciembre 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 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 segundo semestre del 2021 con corte a 31 de diciembre 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 segundo semestre de la vigencia **2021** con corte a 31 de Diciembre del 2021. **El cual se anexa y hacer parte de este informe.**

3. Alcance.

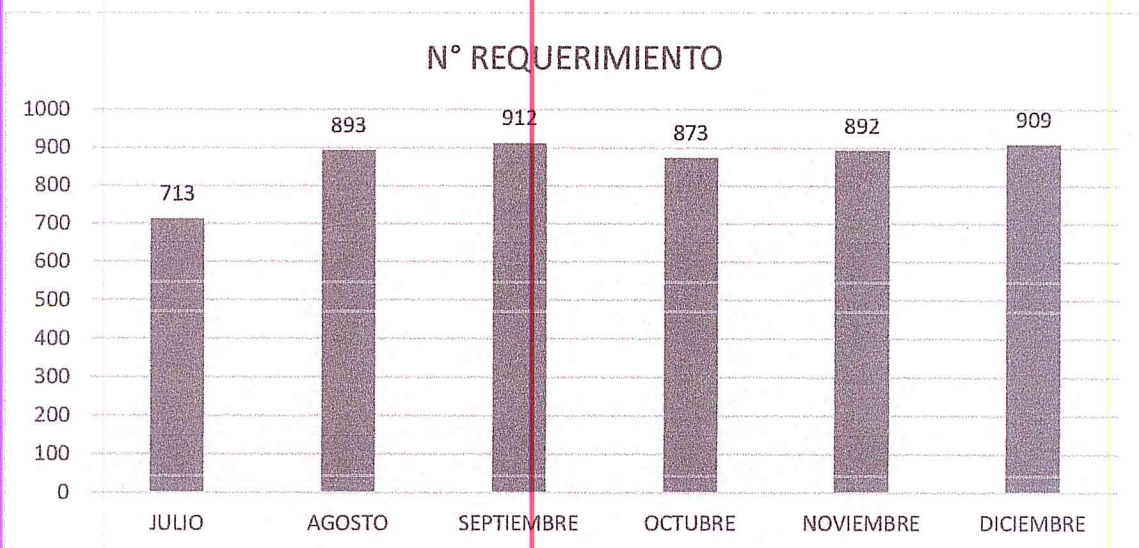
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias: PQRS, radicadas durante el segundo semestre de la vigencia **2021** con corte a 31 de Diciembre del 2021.

4. Periodicidad del Informe: Seguimiento e informe semestral.

5. Desarrollo.

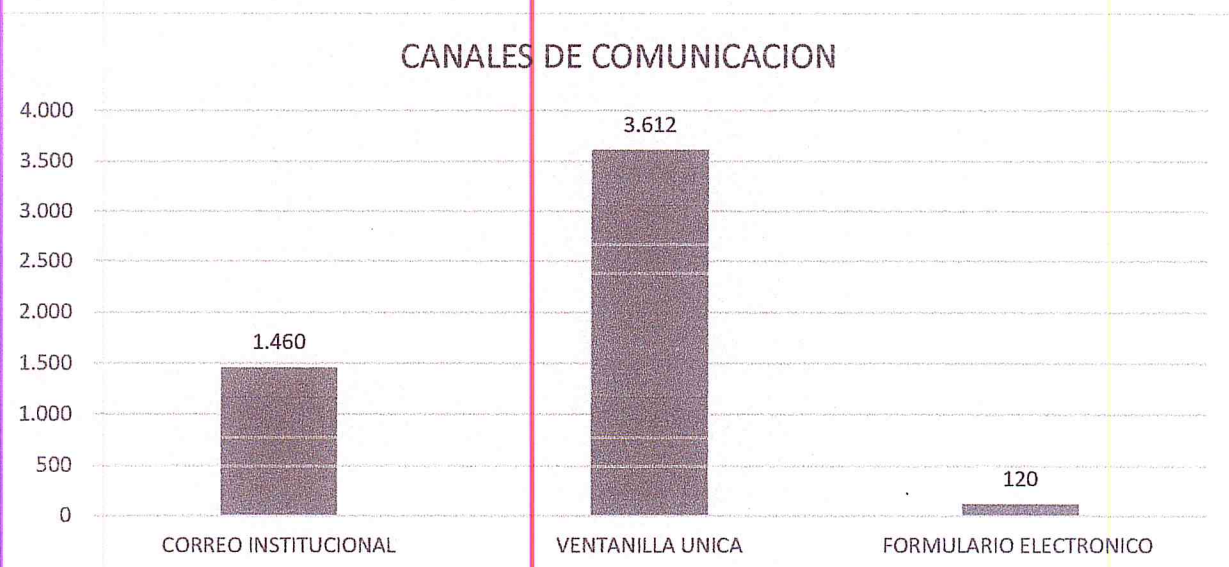
Luego de revisada la información entregada por el proceso de Gestión Documental y Archivo, correspondiente al segundo semestre del 2021 con corte a 31 de Diciembre del 2021, se puede evidenciar que durante este periodo se radicaron a través de los diferentes canales dispuestos por la Gobernación de Arauca un total de 5.192 peticiones, siendo el mes de Septiembre el de mayor numero de requerimientos y el mes de Julio el de menor número de requerimientos, de acuerdo con la gráfica descrita a continuación

MES	N° REQUERIMIENTO
JULIO	713
AGOSTO	893
SEPTIEMBRE	912
OCTUBRE	873
NOVIEMBRE	892
DICIEMBRE	909
TOTAL	5192

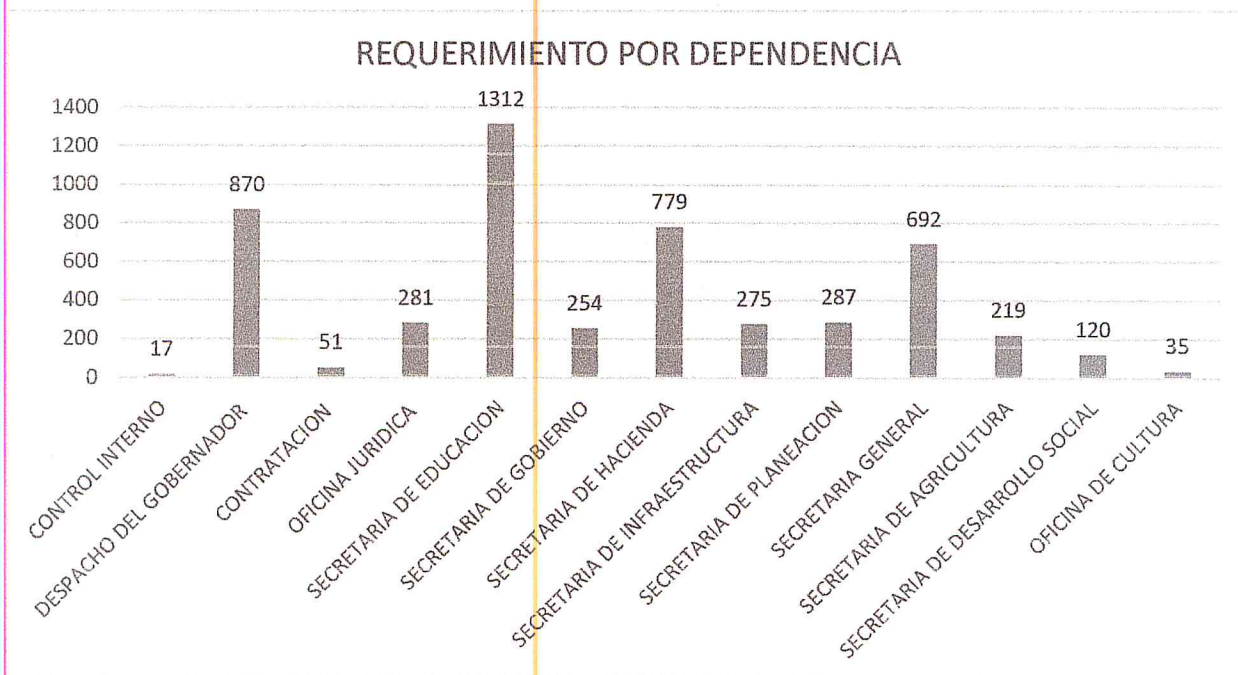


Del mismo modo, se evidencia que la ventanilla única es el medio mayormente usado para la radicación de los requerimientos, representando en esta ocasión un **70%** en el total de los documentos allegados a la entidad, Como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

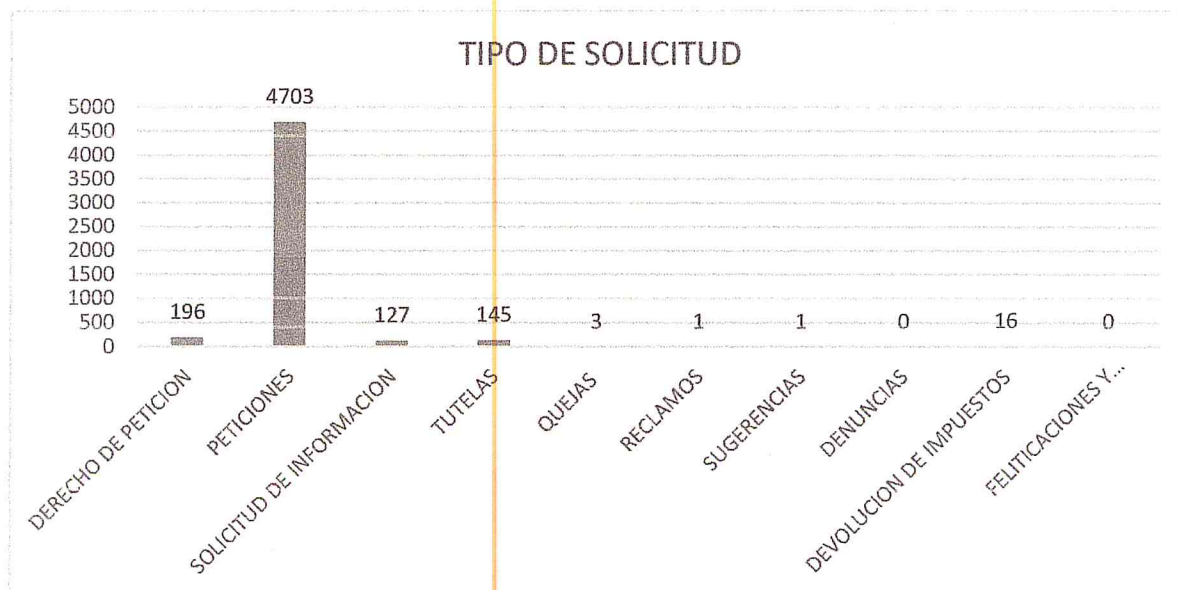
MEDIO DE ENTREGA	CANTIDAD	%
CORREO INSTITUCIONAL	1.460	28%
VENTANILLA UNICA	3.612	70%
FORMULARIO ELECTRONICO	120	2%



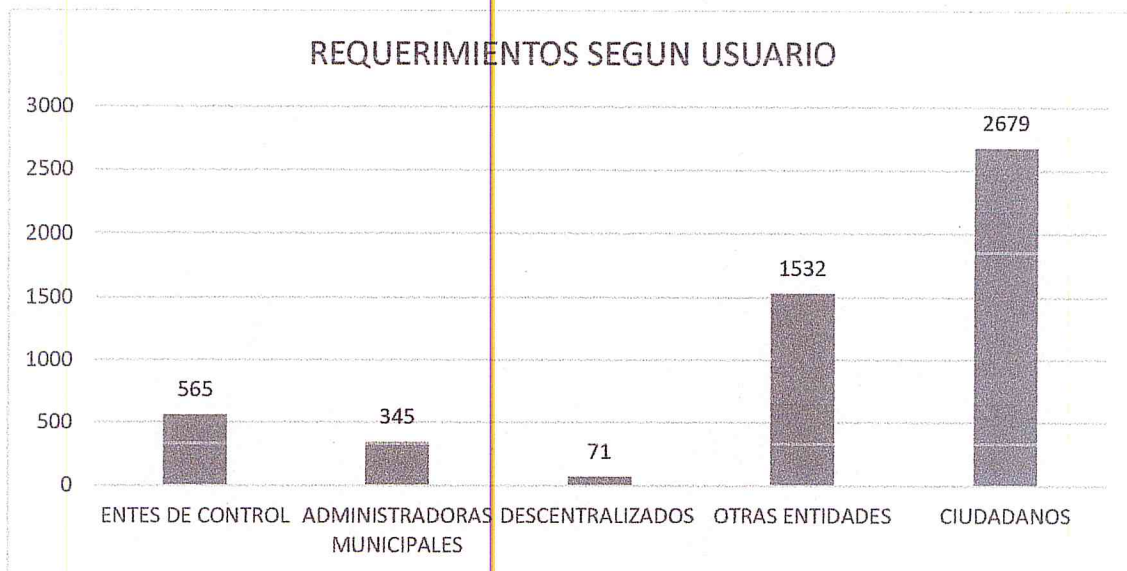
De los 5192 requerimientos radicados en el segundo semestre del 2021 con corte a 31 de Diciembre del 2021, se distribuyeron de la siguiente manera a las diferentes dependencias:



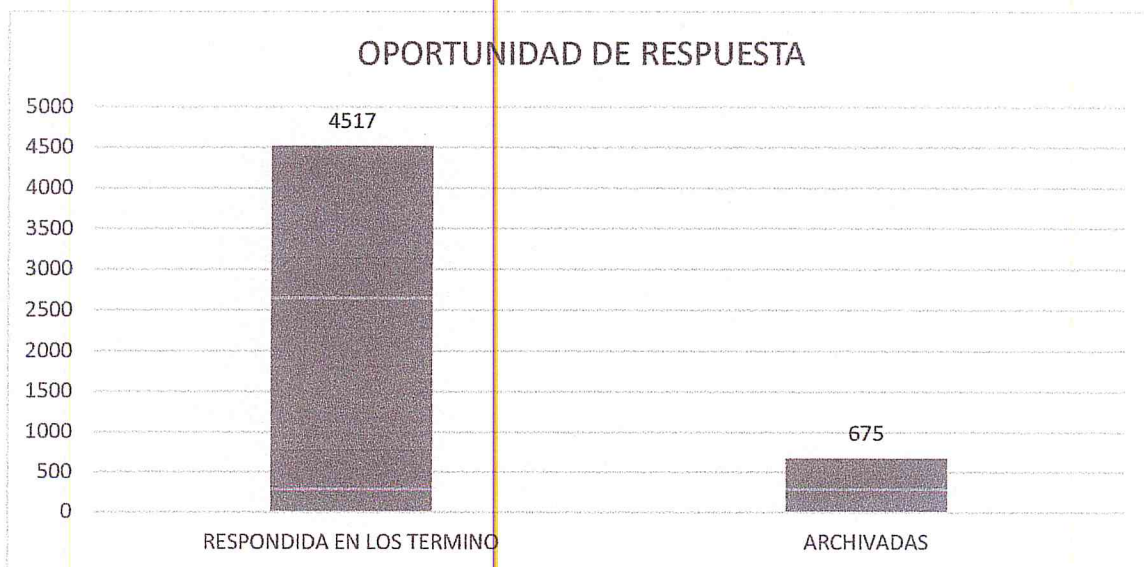
Por otra parte, de los **5192** requerimientos, **4703** fueron peticiones, siendo este el mayor tipo de requerimiento allegado a la entidad como se muestra en la siguiente gráfica:



Es importante mencionar que, de los 5192 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 **5192** requerimientos el **87%** 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 y mantener activo 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

Atentamente,

JAHYL HERNANDEZ TRUJILLO
Jefe Oficina de Control Interno (E)

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, 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 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
TOTAL	5.192

PETICIONES RECIBIDAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

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

"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%
TOTAL	5.192	100%

"Construyendo Futuro"



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	-
TOTAL	5.192	100%

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%
TOTAL	5.192	100%

"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