



MUNICIPIO DE ARAUCA

## INFORME PQRS 2020

### VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

### GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

### SECRETARIA GENERAL

AGOSTO DE 2020

Centro Administrativo Municipal Arauca (CAM)  
Carrera 24 entre 18 y 20.  
Línea gratuita Nacional: 01 8000 977781  
[www.arauca-arauca.gov.co](http://www.arauca-arauca.gov.co)  
Correo: [contactenos@arauca-arauca.gov.co](mailto:contactenos@arauca-arauca.gov.co)  
Arauca - Arauca (Colombia)  
Código postal: 810001

ASÍ  
TODOS  
GANAMOS

ARAUCA,  
TIERRA DEL  
JOROPO



## 6. ÁREA DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS

### 1. DATOS GENERALES

- A. **NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE:** STELLA SOLANO
- B. **CARGO:** PROFESIONAL ESPECIALIZADO
- C. **DEPENDENCIA:** SECRETARIA GENERAL.
- D. **ENTIDAD:** MUNICIPIO DE ARAUCA
- E. **CIUDAD Y FECHA:** ARAUCA (ARAUCA), AGOSTO 2020.
- F. **FECHA DE INICIO:** ENERO 02 DE 2020
- G. **FECHA DE TERMINACIÓN:** AGOSTO 31 DE 2020
- F. **CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN:** INFORME CONSOLIDADO PQRS 2020

### 2. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida la gestión realizada en la presente vigencia, conducente a la administración de las comunicaciones oficiales de la administración central del municipio de Arauca. El mismo se constituye en un primer momento de todas las PQRS (comunicaciones oficiales recibidas) gestionadas y radicadas a través de la ventanilla única de correspondencia y mediante el aplicativo CRM, en el periodo comprendido entre el 2 de enero y hasta el 20 de marzo de 2020; fecha en la cual se suspendió el servicio presencial de radicación de documentos físicos, con la entrada en vigencia de la declaración de emergencia ambiental y sanitaria por el COVID-19 Coronavirus y lo concerniente al aislamiento social obligatorio.

A su vez, consolida el registro de las comunicaciones oficiales salientes o enviadas las cuales fueron registradas en el libro radicador, distribuidas a los destinatarios correspondientes y retornadas con las firmas de recibido a cada una de las dependencias

Centro Administrativo Municipal Arauca (CAM)  
Carrera 24 entre 18 y 20.  
Línea gratuita Nacional: 01 8000 977781  
[www.arauca-arauca.gov.co](http://www.arauca-arauca.gov.co)  
Correo: [contactenos@arauca-arauca.gov.co](mailto:contactenos@arauca-arauca.gov.co)  
Arauca - Arauca (Colombia)  
Código postal: 810001

**ASÍ  
TODOS  
GANAMOS**

**ARAUCA,  
TIERRA DEL  
JOROPO**



para que constituyan y conformen los expedientes en cada una de las unidades ejecutoras de acuerdo a las funciones allí establecidas y según las tablas de retención documental TRD. Lo anterior en el periodo comprendido entre el 2 de enero al 28 de agosto de 2020.

Finalmente se realiza un reporte consolidado de las PQRS recibidas vía correo electrónico a través de la cuenta y canal oficial institucional electrónico [contactenos@arauca-arauca.gov.co](mailto:contactenos@arauca-arauca.gov.co).

Es de anotar que en la actualidad la administración central municipal, adelanta la implementación del sistema de gestión documental SGD; el cual se encuentra en proceso de diseño y parametrización por cuanto próximamente la alcaldía y los ciudadanos contarán con una herramienta acorde a las necesidades actuales y que permite una optimización en la eficiencia administrativa a través de la adecuada gestión de las comunicaciones oficiales.

#### **FUNCIONES INSTITUCIONALES PRINCIPALES:**

1. Recepcionar las comunicaciones oficiales allegadas a la administración municipal por los ciudadanos, los entes de control y los organismos del Estado.

**Evidencia** Se recibieron **3.301** comunicaciones las cuales fueron registradas y radicadas; Dicha información es soportada y evidenciada en el aplicativo CMR con corte a fecha del **2/01/2020 al 20/03/2020.**

Centro Administrativo Municipal Arauca (CAM)  
Carrera 24 entre 18 y 20.  
Línea gratuita Nacional: 01 8000 977781  
[www.arauca-arauca.gov.co](http://www.arauca-arauca.gov.co)  
Correo: [contactenos@arauca-arauca.gov.co](mailto:contactenos@arauca-arauca.gov.co)  
Arauca - Arauca (Colombia)  
Código postal: 810001

**ASÍ  
TODOS  
GANAMOS**

**ARAUCA,  
TIERRA DEL  
JOROPO**



MUNICIPIO DE ARAUCA

### Contacto N° 175-20-00003 del 02/01/2020 AI

FECHA : 2/01/2020 HORA : 2:40:51 p.m. PAG. : 1

CONTACTO No. : 175-20-00003

**DATOS RECEPCION DEL CONTACTO :**

FECHA RECIBO : 2/01/2020 H. INICIO : 14:27 FECHA FIN : 2/01/2020 H. FIN : 14:40  
ASESOR RECIBE : JHONATAN XAVIER SUAREZ MOJICA  
PERSONA/CARGO : LEIDY PATRICIA GARCIA  
CLIENTE : JUZGADO SEGUNDO PROMISCUO MUNICIPAL ARAUCA *RECIBO LEIDY GARCIA 26 FEB 2020 Hora 5:38 PM.*  
PRIORIDAD : URGENTE  
ASIGNADO A : INSPECCION DE POLICIA  
FECHA PROG. : 2/01/2020 HORA PROG. :  
REASIGNADO A : INSPECCION DE POLICIA  
TRD - CONSEJ :  
DESCRIPCION : ACCION: TUTELA DE PRIMERA INSTANCIA. ASUNTO: NOTIFICA AUNTO ADMISORIA

**DATOS ATENCION DEL CONTACTO :**

FECHA : 2/01/2020 H. INICIO : 14:33 H. FIN : 14:40  
TIPO CONTACTO : ACCION DE TUTELA GRUPO : ACCION DE TUTELA  
CLASIFICACION : CORRESPONDENCIA TIPO ACCION :  
ESTADO : SEGUIMIENTO  
DILIGENCIADO : JHONATAN XAVIER SUAREZ MOJICA  
REASIGNADO A : INSPECCION DE POLICIA  
SOLUCION :

### Contacto N° 175-20-03304 del 20/03/2020

FECHA : 20/03/2020 HORA : 11:55:26 a.m. PAG. : 1

CONTACTO No. : 175-20-03304

**DATOS RECEPCION DEL CONTACTO :**

FECHA RECIBO : 20/03/2020 H. INICIO : 11:53 FECHA FIN : 20/03/2020 H. FIN : 11:55  
ASESOR RECIBE : JONATHAN XAVIER SUAREZ MOJICA  
PERSONA/CARGO : SILVIA PATRICIA YEPES  
CLIENTE : CONSORCIO REMODELACION CAM  
PRIORIDAD : NORMAL  
ASIGNADO A : SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS  
FECHA PROG. : 20/03/2020 HORA PROG. :  
REASIGNADO A : SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS  
TRD - CONSEJ :  
DESCRIPCION : OFICIO DE FECHA 20/03/2020: REF. CONTRATO DE OBRA No. 566 DE 2019 CUYO OBJETO ES: CONSTRUCCION MEJORAMIENTO INTERVENCION AMBIENTAL MOBILIARIO URBANO DEL ESPACIO PUBLICO DE EQUIPAMIENTO COLECTIVO.

**DATOS ATENCION DEL CONTACTO :**

FECHA : 20/03/2020 H. INICIO : 11:54 H. FIN : 11:55  
TIPO CONTACTO : COMUNICACIONES OFICIALES GRUPO : COMUNICACIONES OFICIALES  
CLASIFICACION : CORRESPONDENCIA TIPO ACCION :  
ESTADO : SEGUIMIENTO  
DILIGENCIADO : JONATHAN XAVIER SUAREZ MOJICA  
REASIGNADO A : SECRETARIA DE OBRAS PUBLICAS  
SOLUCION :

*20/03/2020 12:30h*

Centro Administrativo Municipal Arauca (CAM)  
Carrera 24 entre 18 y 20.  
Línea gratuita Nacional: 01 8000 977781  
[www.arauca-arauca.gov.co](http://www.arauca-arauca.gov.co)  
Correo: [contactenos@arauca-arauca.gov.co](mailto:contactenos@arauca-arauca.gov.co)  
Arauca - Arauca (Colombia)  
Código postal: 810001

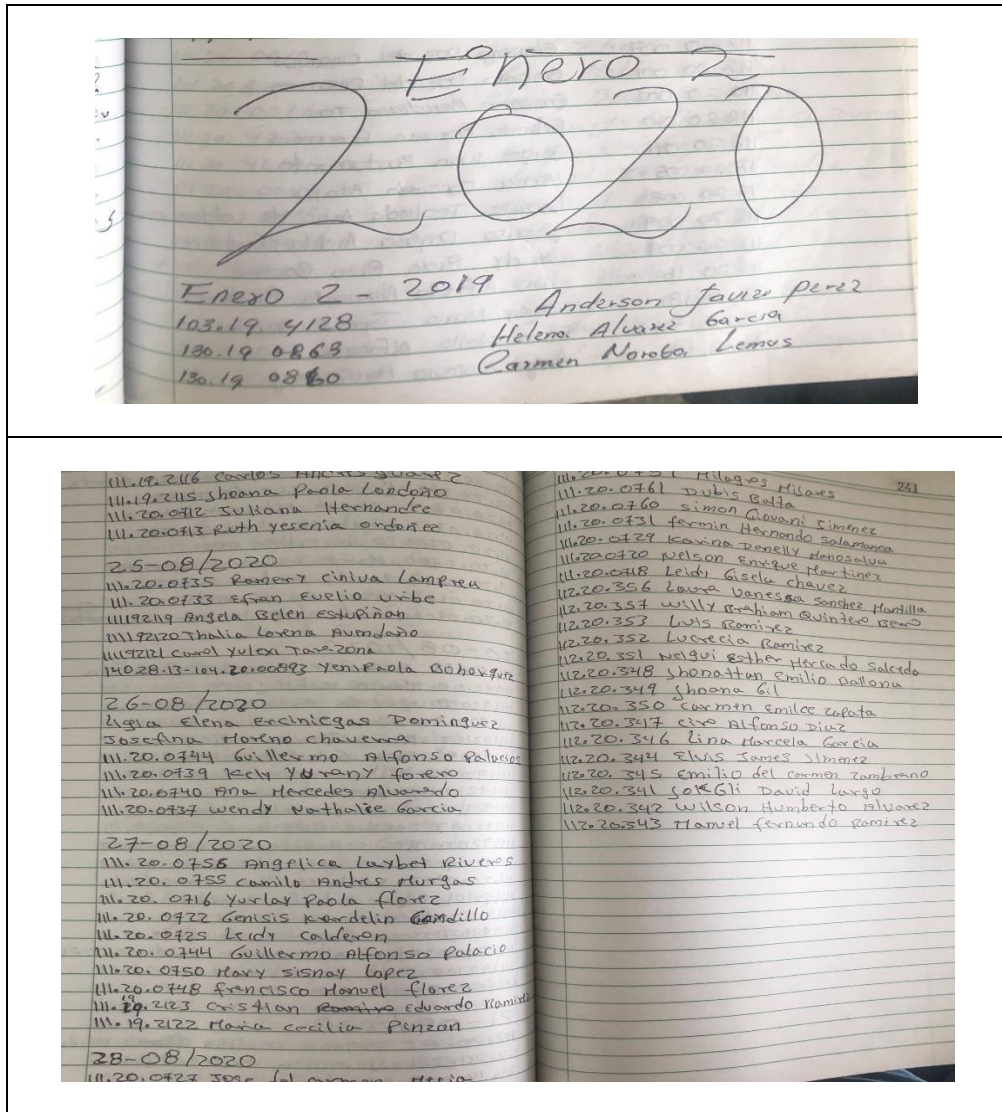
ASÍ  
TODOS  
GANAMOS

ARAUCA,  
TIERRA DEL  
JOROPO



2. Gestionar las comunicaciones oficiales enviadas por la administración a la Ciudadanía, los entes de control y los organismos del Estado.

**Evidencia.** Se enviaron y distribuyeron **1.940** OFICIOS (Comunicaciones oficiales enviadas) debidamente registradas y radicadas para envío, en el libro radicador de salida de documentos a partir del 2 de enero de 2020 y hasta el 28 de agosto de 2020.



Centro Administrativo Municipal Arauca (CAM)  
Carrera 24 entre 18 y 20.  
Línea gratuita Nacional: 01 8000 977781  
[www.arauca-arauca.gov.co](http://www.arauca-arauca.gov.co)  
Correo: [contactenos@arauca-arauca.gov.co](mailto:contactenos@arauca-arauca.gov.co)  
Arauca - Arauca (Colombia)  
Código postal: 810001

**ASÍ  
TODOS  
GANAMOS**

**ARAUCA  
TIERRA DEL  
JOROPO**



3. Administrar la cuenta de correo institucional [contactenos@arauca-arauca.gov.co](mailto:contactenos@arauca-arauca.gov.co) como canal único oficial para las PQRS, que en los términos del aislamiento social obligatorio y las suspensión de los servicios presenciales, queda habilitado para la radicación de documentos en la ventanilla única de correspondencia de la Alcaldía de manera virtual y a través del formulario electrónico PQRS con interfaz al portal web de la entidad. (Anexo 1 correos electrónicos).

### **Tiempos de respuesta establecidos en los procedimientos institucionales:**

### **Tiempos de respuesta establecidos en el marco de la emergencia ambiental y sanitaria por el COVID-19**

Términos de respuesta a solicitudes formales de información y documentos, así como los trámites relacionados a peticiones, se enmarcan dentro de lo recientemente preceptuado en el **Decreto 491 de 2020 Art. 5**, la circular externa **001 de 2020 del AGN**, en el marco de la emergencia.

Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

- ✓ Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Centro Administrativo Municipal Arauca (CAM)  
Carrera 24 entre 18 y 20.  
Línea gratuita Nacional: 01 8000 977781  
[www.arauca-arauca.gov.co](http://www.arauca-arauca.gov.co)  
Correo: [contactenos@arauca-arauca.gov.co](mailto:contactenos@arauca-arauca.gov.co)  
Arauca - Arauca (Colombia)  
Código postal: 810001

**ASÍ  
TODOS  
GANAMOS**

**ARAUCA,  
TIERRA DEL  
JOROPO**