



Gobernación
del Atlántico



INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (ENERO – JUNIO DE 2018)

1. ANTECEDENTES

El sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias es el mecanismo, por el cual los usuarios expresan una insatisfacción de los servicios prestados por la Gobernación del Atlántico, permitiendo ser visto como una herramienta que permite el control, la medición y mejoramiento continuo, visualizando e informando las situaciones e inquietudes de los ciudadanos que ayuda a la toma de decisiones a la Dirección.

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que “la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

En el contenido del presente documento se relacionan un resumen de las quejas, sugerencias y reclamos correspondientes al primer semestre de la vigencia 2018 para el nivel central.

Con respecto a la estructura documental del sistema de quejas y reclamos, se observó documentado el procedimiento de Recepción de Quejas y Reclamos, en el cual se establecen los criterios para gestionarlas de manera oportuna, confidencial y objetiva, desde su recepción hasta su culminación con el fin de garantizarla mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo a la normatividad vigente.

De igual forma se observó el informe de Quejas que remite la Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno con el objeto identificar el trámite de las Quejas y Reclamos que ingresan a la Entidad, los medios más frecuentes que tiene la comunidad para solicitarlos y la pertinencia por parte de la administración para contestar o dar respuesta de las mismas.

2. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones, tomadas del link <http://www.atlantico.gov.co/index.php/ayuda/queja-o-reclamo>, permiten entender el contexto sobre el cual se elaboró el presente informe:

- ✓ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

www.atlantico.gov.co

Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico

Handwritten signature





- ✓ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ✓ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

3. SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

3.1. QUEJAS

A continuación se presenta una valoración cuantitativa de las quejas y reclamos recibidas personalmente o por escrito en la Oficina de Quejas y Control Disciplinario de la Entidad o presentadas por página web (enero – junio de 2018).

El siguiente cuadro muestra las quejas recibidas por dependencias, mostrando que el mayor número de quejas en el primer semestre de la vigencia 2018 se presentó en la Secretaría de Educación:

Dependencia	No. de quejas	Porcentaje
Subsecretaría de Tesorería	1	6,7%
Secretaría de Educación	8	53,3%
Secretaría del Interior	3	20,0%
Secretaría TIC	1	6,7%
Secretaría de Salud	1	6,7%
Subsecretaría de Talento Humano	1	6,7%
Total	15	100,0%

Del total de quejas interpuestas, 14 de ellas generaron actuaciones disciplinarias (indagación/investigación), lo cual no significa un igual número de investigados, pues en un proceso se pueden incluir uno o varios implicados. A continuación la relación de indagaciones/investigaciones disciplinarias radicadas como consecuencia de 14 de las quejas interpuestas: 814-18, 815-18, 816-18, 817-18, 820-18, 825-18, 818-18, 822-18, 823-18, 824-18, 826-18

En cuanto a los temas que generaron quejas en el período evaluado, se observa lo siguiente:

Dependencia	Temas (presuntos hechos)
Subsecretaría de Tesorería	Inconformidad por no devolución de dinero
Secretaría de Educación	Incumplimiento de obligación civil

Handwritten signature



Gobernación
del Atlántico

ATLÁNTICO
LÍDER

	Acoso sexual por parte de docente Irregularidades en mantenimiento de planta física Irregularidades en elección de docente al Consejo Directivo Presunta doble remuneración del Estado
Secretaría del Interior	Irregularidades en trámite de pago de cuenta Irregularidades en creación de Gerencia de Asuntos Étnicos Irregularidades contractuales en construcción de gaviones del arrollo Morotillo de Juan de Acosta
Secretaría TIC	Irregularidades en proceso SIT 002 de 2018
Secretaría de Salud	Omisión en respuesta a derecho de petición
Subsecretaría de Talento Humano	Traslado sin justa causa

3.2. RECLAMOS Y/O SOLICITUDES

La siguiente es la relación del número de reclamos y/o solicitudes recibidos a través de página web, por dependencia:

Dependencia	No. de quejas y/o solicitudes	Porcentaje
Subsecretaría de Rentas	78	37,5%
Secretaría de Hacienda	68	32,7%
Secretaría de Salud	18	8,7%
Secretaría de Educación	14	6,7%
Subsecretaría Talento Humano	5	2,4%
Secretaría del Infraestructura	4	1,9%
Secretaría del Interior	4	1,9%
Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	4	1,9%
Secretaría de Planeación	2	1,0%
Subsecretaría Tesorería	2	1,0%
Despacho	2	1,0%
Secretaría General	1	0,5%
Protocolo	1	0,5%
Subsecretaría de Contabilidad	1	0,5%
Secretaría de Cultura	1	0,5%
Secretaría de Desarrollo Económico	1	0,5%
Subsecretaría Pasaporte	1	0,5%
Secretaría TIC	1	0,5%
Total	208	100,0%

www.atlantico.gov.co

Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico

Handwritten signature





Gobernación
del Atlántico

ATLÁNTICO
LÍDER

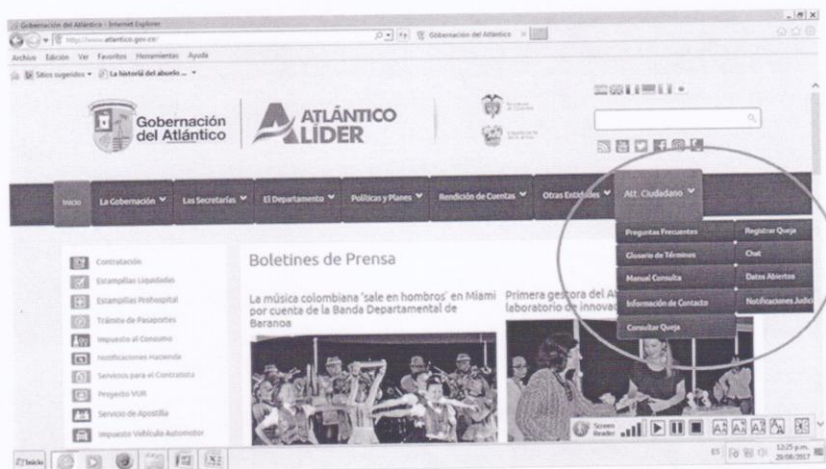
Se observa que el mayor número de reclamos en el primer semestre de la vigencia 2018 se presentó en la Secretarías de Hacienda, Subsecretaría de Rentas, Educación y Salud, los cuales sumaron el 85,6%.

En cuanto a los temas que generaron reclamos en el período evaluado, se observa lo siguiente:

3.3. MEDIOS DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La Gobernación del Atlántico ha desarrollado puntos de contactos para la recepción de las quejas, reclamos y sugerencias, sobre los cuales se presentan las siguientes observaciones:

3.2.1. Página WEB de la Gobernación del Atlántico: Para acceder a esta opción, el ciudadano debe ingresar a la página www.atlantico.gov.co y dirigirse al link "Att Ciudadano" ubicado en la superior derecha o "Transparencia y Acceso a la Información Pública", ubicado en la parte inferior izquierda. Una vez ingresa a este link, se despliegan ocho opciones: "Glosario de Términos", "Preguntas frecuentes", "Registrar Queja Reclamo", "Consultar Trámite Queja", "Información de Contacto", "Presentación", "Manual Consulta" y "Datos abiertos".



En la opción "Registrar Queja Reclamo", el ciudadano puede acceder al FORMULARIO PARA INTERPONER UNA QUEJA O RECLAMO EN LA GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO, tal y como se muestra a continuación:

www.atlantico.gov.co

Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



gobatl



@gobiernodelatlantico



gobatlantico

27/11/18



Gobernación
del Atlántico



Internet Explorer - Sistema de Gestión de Peticiones / Quejas / Reclamos - Internet Explorer

http://www.atlantico.gov.co/100-PQR/ Registrar Queja Reclamo Sistema de Gestión de Peticiones

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Siempre sugeridos La historia del navegador

Gobernación del Atlántico PQR Peticiones, Quejas y Reclamos. Facilitando sus Procesos

República de Colombia Departamento del Atlántico

Señor Ciudadano: con el interés de realizar una mejor y más ágil gestión de su trámite o solicitud, es necesario que nos suministre la información de los campos marcados con (*) y que corresponden a su número de documento de identidad, dirección de contacto, nombres y apellidos, etc. Sin embargo, si su petición, queja, reclamo o denuncia es ANÓNIMA, puede omitir suministrarla. En este último caso, es importante informarle que, el campo marcado con doble asterisco (**) es totalmente obligatorio, pues corresponde a la información de la queja, petición, reclamo o denuncia. En cualquier caso, puede consultar el manual que detalla la funcionalidad de este servicio. [MANUAL EN LINEA](#)

Información General

Seleccione Tipo de Documento: Tipo De Documento

Documento (*)

Correo Electrónico (*)

Nombres (*)

Inicio

ES 12:29 p.m. 20/06/2017

También se puede acceder al enlace ENTIDADES QUE VIGILAN, CONTROLAN O AUDITAN LAS ACTUACIONES DE LA GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO, en el que los ciudadanos podrán entrar en contacto con las siguientes organizaciones públicas:

Internet Explorer - Control Externo

http://www.atlantico.gov.co/index.php/gobierno/control-externo/control-externo Registrar Queja Reclamo Sistema de Gestión de Peticiones Control Externo

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Siempre sugeridos La historia del navegador

La Gobernación

- La Entidad
- Manuales
- El Gobernador
- El Gobierno Digital
- Bases de Control
- Bolletines de Prensa
- Soporte Técnico
- Procesos y Procedimientos

Entes de Control Externo

En los enlaces siguientes usted encontrará, los links a los sitios web de las entidades que Vigilan, Controlan o Auditan las actuaciones de la Gobernación del Atlántico.

Filtro de búsqueda para entidades:

10

Controlador General de la República	Inspección: 41/37
Procuraduría General de la Nación	Inspección: 39/39
Ministerio del Interior	Inspección: 44/21
Superintendencia de Industria y Comercio	Inspección: 47/20
Superintendencia de Transportes	Inspección: 37/20
Superintendencia Nacional de Salud	Inspección: 45/18
Superintendencia del Medio Ambiente	Inspección: 6/20

Text Size

© 1999-2015 Gobernación del Atlántico - Calle 40 Cra. 45 y 46 - Barranquilla, Colombia

Teléfono (57+5)3307000 - Fax (57+5)3307444 - Línea Gratuita 01800042489 - Código DANE: 99-000-004

http://www.atlantico.gov.co/100-PQR/ La historia del navegador

Inicio

ES 12:32 p.m. 20/06/2017

www.atlantico.gov.co

Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



gobatl



@gobnaciondelatlantico



gobatlantico

PR
MME



Gobernación
del Atlántico



En la opción “Consultar Trámite Queja”, el ciudadano puede hacerle seguimiento a las quejas presentadas, con base en el número de radicado asignado en el momento de interponerla:

3.2.2. Presentación personal: El ciudadano también tiene la posibilidad de presentar las quejas o reclamos personalmente en la Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno (Piso 10 del Edificio Gubernamental), para lo cual es atendido por el abogado de turno de la Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno, quien les toma una declaración jurada sobre los hechos que se quieran manifestar. Esto representa celeridad para el desarrollo de los procesos disciplinarios que haya que adelantar.

3.2.3. Presentación de quejas y reclamos por teléfono: Para recibir las quejas y reclamos, se cuenta también con la línea telefónica 3307116 (conmutador), la cual es atendida por los abogados de turno de la Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno, quienes diligencian el formato correspondiente.

3.2.4. Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno: En la estructura de la Gobernación existe la Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno, cuya misión es “*Dar solución oportuna a las quejas presentadas por los usuarios y adelantar los procesos disciplinarios respectivos*” (Decreto Departamental No. 000520 de 2004)

4. CONCLUSIONES

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que “*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*

www.atlantico.gov.co

Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57 + 5) 3307000 -
Fax (57 + 5) 3307444 Barranquilla, Colombia



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico

21
mko



Gobernación
del Atlántico



de la misión de la entidad". No obstante, existe una dependencia que canaliza la recepción de quejas y reclamos, no existen los mecanismos de control que permitan determinar la oportunidad y eficacia de la atención y el trámite de dichos requerimientos.

Al respecto, es importante tener en cuenta que la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, debe hacer parte integral de una Política de Atención al Ciudadano, que contemple, entre otros temas, la definición de una estructura administrativa, el direccionamiento estratégico, el fortalecimiento de los canales de atención, el talento humano y la autorregulación normativa y procedimental correspondiente.

En este sentido, se sugiere que la competencia de atención de quejas, reclamos y sugerencias, de conformidad con el artículo 76 de la ley 1476, sea asignada a la Secretaría General, dependencia a cargo de la atención al ciudadano en temas de recibo y control de correspondencia y gestión documental. Asumir esta responsabilidad, implica la asignación de recursos humanos, tecnológicos, logísticos e institucionales para cumplir con el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el Conpes 3785 de 2013 y que se resume en la siguiente gráfica.

Esta conclusión, pretende que la Entidad trabaje no solo en la mejora de la prestación de los servicios y en el control de los requerimientos que la comunidad presenta, sino que se trabaje en el desarrollo de un plan de mediano plazo que permita la implementación de una Política Departamental de Atención al Ciudadano, coherente con las expectativas de los ciudadanos y con las metas misionales propuestas en el Plan de Desarrollo Atlántico Líder.

Cualquier inquietud adicional al respecto con gusto la atenderemos.

Atentamente,


RAFAEL FAJARDO MOVILLA
Secretario de Control Interno

Proyectado por: Mauro Molina Consuegra – Profesional Especializado 

www.atlantico.gov.co

Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



@gobnaciondelatlantico



gobatlantico

