



Gobernación  
del Atlántico



## INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (JULIO – DICIEMBRE 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 segundo 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](http://www.atlantico.gov.co)

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico

*Mme*





Gobernación  
del Atlántico



- ✓ **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 recibidos personalmente o por escrito en la Oficina de Quejas y Control Disciplinario de la Entidad o presentadas por página web (julio – diciembre 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  |
|-------------------------------|---------------|-------------|
| Secretaría de Educación       | 13            | 52%         |
| Secretaría del Interior       | 4             | 16%         |
| Secretaría de Infraestructura | 3             | 12%         |
| Secretaría de Salud           | 1             | 4%          |
| Subsecretaría de Rentas       | 1             | 4%          |
| Subsecretaría de Tesorería    | 1             | 4%          |
| Secretaría del Hacienda       | 1             | 4%          |
| Despacho                      | 1             | 4%          |
| <b>Total</b>                  | <b>25</b>     | <b>100%</b> |

Del total de quejas interpuestas, 18 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 las quejas interpuestas: 837-18, 838-18, 842-18, 843-18, 844-18, 839-18, 840-18, 841-18, 709-16, 831-18, 832-18, 827-18, 834-18, 835-18, 830-18, 833-18.

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

[www.atlantico.gov.co](http://www.atlantico.gov.co)

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



gobatl

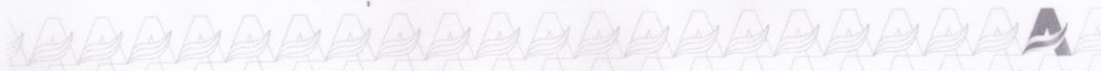


@gobernaciondelatlantico



gobatlantico

*Handwritten signature*





Gobernación  
del Atlántico



| Dependencia                   | Temas (presuntos hechos)                                                                                               |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Secretaría de Educación       | Manejo de fondos de servicios educativos, incumplimiento de obligaciones civiles, actualización en CNSC, acoso sexual, |
| Secretaría de Infraestructura | Irregularidades en mejoramiento de viviendas,                                                                          |
| Secretaría de Salud           | Incumplimiento en tutela                                                                                               |
| Subsecretaría de Rentas       | Prescripción de vehículo                                                                                               |
| Subsecretaría de Tesorería    | Horario de atención                                                                                                    |
| Secretaría del Interior       | Fraude en resolución judicial y prevaricato                                                                            |

### 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            | 181                           | 76,4%         |
| Secretaría de Salud                | 18                            | 7,6%          |
| Secretaría del Interior            | 13                            | 5,5%          |
| Secretaría de Educación            | 9                             | 3,8%          |
| Secretaría General                 | 4                             | 1,7%          |
| Subsecretaría de Talento Humano    | 3                             | 1,3%          |
| Gerencia de Capital Social         | 2                             | 0,8%          |
| Secretaría de Cultura              | 1                             | 0,4%          |
| Secretaría TIC                     | 1                             | 0,4%          |
| Secretaría de Infraestructura      | 1                             | 0,4%          |
| Subsecretaría de Pasaporte         | 1                             | 0,4%          |
| Secretaría de Planeación           | 1                             | 0,4%          |
| Secretaría de Desarrollo Económico | 1                             | 0,4%          |
| Subsecretaría de Contabilidad      | 1                             | 0,4%          |
| <b>Total</b>                       | <b>237</b>                    | <b>100,0%</b> |

Se observa que el mayor número de reclamos en el primer semestre de la vigencia 2018 se presentó en la Subsecretaría de Rentas y en las Secretarías de Salud e Interior, los cuales sumaron el 89,5%.

[www.atlantico.gov.co](http://www.atlantico.gov.co)

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico

ML  
21





Gobernación  
del Atlántico

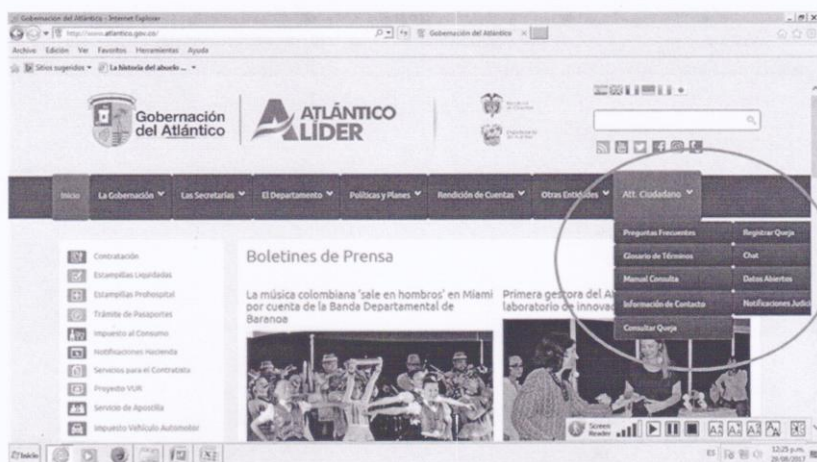


En cuanto a los temas que generaron reclamos en el período evaluado, se observa lo siguiente:

### 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](http://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](http://www.atlantico.gov.co)

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



gobatl



@gobnaciondelatlantico



gobatlantico

WMS  
25



Gobernación  
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:

Documento: (\*)

Correo Electrónico (\*)

Nombres (\*\*)

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:

**La Gobernación**

- La Entidad
- Manuales
- El Gobernador
- El Gabinete Oficial
- Entes de Control
- Biblioteca de Prensa
- Soporte Técnico
- Procesos y Procedimientos

**Entes de Control Externo**

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

Filtro de búsqueda para entidades:

|                                          |                  |
|------------------------------------------|------------------|
| Controladoría General de la República    | Inspección: 6122 |
| Procuraduría General de la Nación        | Inspección: 3963 |
| Portal Único de Instituciones            | Inspección: 4673 |
| Superintendencia de Industria y Comercio | Inspección: 4770 |
| Procuraduría Departamental               | Inspección: 3776 |
| Superintendencia Nacional de Salud       | Inspección: 4218 |
| Defensoría del Pueblo                    | Inspección: 600  |

Tel: 011 330 7000 - Fax: 011 330 7444 - Línea Gratuita 01 800042389 - Código DANE: 50-005-034

107 Torres del Atlántico, 800070000, C. Piedad, Sistema de Tránsito de la Información, Guayaquil, Ecuador

[www.atlantico.gov.co](http://www.atlantico.gov.co)

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



gobatl



@gobnaciondelatlantico



gobatlantico





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](http://www.atlantico.gov.co)

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



gobatl



@gobnaciondelatlantico



gobatlantico

mm  
dx



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.

En este mismo sentido y en el marco de la Auditoría de Certificación de Calidad realizada por el ICONTEC bajo el estándar ISO 9001:2015, se detectaron debilidades en la comunicación con los clientes, frente a lo cual se definieron las siguientes acciones de mejora:

- Ajustar el procedimiento que identifique responsables y tiempos establecidos para la recepción, atención, trámite y control a las PQRS recibidas en la Entidad.
- Socializar y capacitar en el procedimiento definido para la recepción, atención, trámite y control a las PQRS recibidas en la Entidad a todos los funcionarios responsables del mismo.
- Actualizar ORFEO (herramienta de gestión documental), incluyendo las series correspondientes a PQRS de la Entidad, con el fin de establecer un control automatizado basado en alertas tempranas que minimicen el riesgo de responder fuera de términos.

En la fecha de corte del presente informe, se observó un nivel de avance del 75% de las actividades, las cuales deben finalizarse en el primer trimestre del 2019.

Cualquier inquietud adicional al respecto con gusto la atenderemos.

Atentamente,

**RAFAL FAJARDO MOVILLA**  
Secretario de Control Interno

Proyectado por: Mauro Molina Consuegra – Profesional Especializado

[www.atlantico.gov.co](http://www.atlantico.gov.co)

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



@gobiernodelatlantico



gobatlantico

