



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20170130004493**

Barranquilla, 04-07-2017

Doctor
EDUARDO IGNACIO VERANO DE LA ROSA
DESPACHO DEL GOBERNADOR
BARRANQUILLA - ATLANTICO

*Recibi
Quatrah
Pío Privada
Julio 05/17
10:30 AM*

ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2017

En atención a lo ordenado en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995; Estatuto Anticorrupción, hoy Ley 1474 de 2011, nos permitimos presentarle el informe de Quejas y Reclamos que se han recibido en la Gobernación del Atlántico, en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2017.

La metodología que usaremos para mayor claridad, es utilizando gráficas, que indiquen la dependencia, número de quejas y reclamos recibidos.

Finalmente, anoto que estamos trasladando el mismo a las Secretarías pertinentes para que tomen las medidas respectivas y a la Secretaría de Control Interno para el respectivo seguimiento a su plan de mejoramiento.

Así las cosas tenemos que, las dependencias que dieron lugar a quejas durante el periodo en mención, fueron:

SECRETARIA	No. DE QUEJAS	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Educación	2	Presunta mora por parte de un docente en cancelar uniformes deportivos grado 2,1 Sede San Luis.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.777-17.
		Presuntas omisiones en el ejercicio de sus funciones como Rector	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.780-17
Infraestructura	1	Presunta irregularidad en proyecto urbanización Pa-	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.774-17

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]





		tria Mia del municipio de Malambo	
Secretaría del Interior – Subsecretaría de Participación comunitaria	2	Presuntas irregularidades en el manejo de planchas de la Junta de Acción Comunal del Barrio Nueva Esperanza de Soledad. Presunta vulneración al principio de transparencia en la apertura de propuestas SID-0104*2017*0001, 0104*2017*0002 Y 0104*2017*0003	Auto de Trámite adiado 4 de mayo de 2017, solicitando información para decidir lo que en derecho corresponda. Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.792-17
Subsecretaria de Talento Humano	1	Manifiesta presuntas irregularidades en trámite de bono pensional	Se ofició a la Subsecretaría de Talento Humano para decidir lo que en derecho corresponda.

Reclamos y/o Solicitudes Recibidas a través de la Web.

SECRETARIA	No. DE RECLAMOS Y/O SOLICITUDES	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Secretaría de Hacienda – Subsecretaría de Rentas	57	Manifiesta que ingresó a la página de la Gobernación canceló el impuesto vehicular y luego en físico le llegó el cobro del impuesto a menor precio. Pregunta que debe hacer. Manifiesta que hay un error el avalúo del vehículo, pues, el que aparece es mayor al que le corresponde según el modelo del vehículo. Informa que quiere pagar la tasa de circulación o impuesto de rodamiento pero no ha podido porque no sale el saldo de la deuda pero poro el SIMIT le sale un saldo. Pregunta porque el impuesto vehicular en vez de bajar cada año va aumentando siendo que el vehículo se desvaloriza. Solicita información para un	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas, para su trámite. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas, para su trámite. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas, para su trámite. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas, para su trámite

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]





		acuerdo de pago de impuesto vehicular. Pregunta si existe algún tipo de descuento por pago total de impuestos de vigencias anteriores. Solicita se verifique si entró el pago del impuesto vehicular. Manifiesta que tiene dificultad para pagar el impuesto vehicular, no lo puede hacer ni vía electrónica ni en el banco de occidente. Solicitud de devolución de dinero cancelado de más.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas, para su trámite
Secretaría de Salud	5	Solicita información acerca del procedimiento para reclamar tarjeta profesional como auxiliar de enfermería que gestionó en el año 2004 y no reclamó en su momento. Pregunta como hace para registrar su diploma como egresada de instrumentación quirúrgica. Solicita información para sacar duplicado de tarjeta profesional ya que le robaron. Queja por el mal manejo que le están dando al programa de Etv y Aps, ya que sus funcionarios llegan a realizar las respectivas visitas y no cuentan con un uniforme y con ningún carnet que lo acredite como funcionario de la gobernación. Solicita información motivo por el cual se emitió una resolución si a partir del 2015 emiten es certificado de cumplimiento del servicio social obligatorio.	Se remitió a la Secretaría de Salud, para su trámite



Secretaría de Infraestructura	1	Manifiesta que sólo le dan casa a los familiares que trabajan en la alcaldía	Se remitió a la Secretaría de Infraestructura, para su trámite
Secretaría de Educación	3	Solicita subsidio de sostenimiento del programa "Atlántico Pilo". Presenta Recurso de Reposición y en subsidio de apelación contra una resolución que resuelve solicitud de actualización en el escalafón docente. Manifiesta que radicó un derecho de petición ante la secretaría de educación y no ha recibido respuesta.	Se remitió a la Secretaría de Educación, para su trámite. Se requirió a la secretaria de educación mediante oficio No. 20170130002903.
Secretaría General	2	Solicita información sobre el pago de un pasivo prestacional que tiene del Hospital General de Barranquilla. Solicita información acerca del archivo y documentación de gestión de esta Entidad para tesis.	Se remitió a la Secretaría General, para su trámite
Secretaría de Desarrollo Económico	1	Manifiesta que se enteraron a través de los noticieros que la Gobernación está interesada en dotar de despulpadoras de mango a nuestros municipios. Nosotros estamos dispuestos a secundarlos en esta gran idea ya que en nuestro barrio se pierde mucho mango pues no damos abasto para despulparlo manualmente	Se remitió a la Secretaría de Desarrollo Económico, para su trámite.

Traslado a Otras Entidades por Competencia:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Derecho de Petición al Tránsito Departamental del Atlántico por indebida notificación. Derecho de Petición por multas de tránsito de vehículos. Se remitió queja por comparendo por hace un giro en una señal que	Se remitió al Instituto de Tránsito del Departamento del Atlántico	10 derechos de petición. cuatro (4) quejas

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





decía "prohibido girar a la izquierda", pero no podía continuar por donde era permitido, toda vez, que esa vía está bloqueada por vendedores.		
Manifiesta que el transito no le da respuesta a una solicitud realizada conforme al artículo 61 de la Ley 1437 de 2011.		
Derecho de Petición solicitando información acerca de unas presuntas irregularidades cometidas por el doctor Enrique Vengoechea en calidad de Director de Indeportes, las cuales puso en conocimiento de la Contraloría Departamental y las mismas fueron remitidas a este Oficina.	Se dio respuesta informando que estas diligencias fueron remitidas a la Procuraduría Regional del Atlántico por competencia.	1

Otras Determinaciones

MOTIVO	TRAMITE	No. DE QUEJAS
Desea hacer solicitud de pasaporte	Se remitió a la Subsecretaría de Pasaporte para lo de su competencia.	2
Solicita información pertinente al parque automotor del Departamento para una maestría que está realizando	Se remitió a la Subsecretaría de Servicios Administrativos para lo de su competencia	1
Solicita copia de la ordenanza donde se estipulan los porcentajes a cobrar por concepto de tasa de seguridad y convivencia ciudadana	Se remitió a la Secretaría del Interior para lo de su competencia	1
Solicita copia del Decreto 00261 del 4 de mayo de 2000	Se remitió a la Secretaría General para lo de su competencia	1
Solicita certificado de Retención a título de fuente	Se Remitió a la Subsecretaría de Contabilidad para lo de su competencia	1
Manifiesta que quiere conocer al señor gobernador y reunirse con él	Se remitió a la Oficina de Protocolo para su trámite.	1

CONCLUSION: SE RECIBIERON 97 "QUEJAS", DE LAS CUALES 6 SON REALMENTE QUEJAS y 91 SON RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB DURANTE EL PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2017.

Cabe anotar que cada una de las quejas, reclamos y solicitudes de información fueron contestadas de manera oportuna a los ciudadanos a través del medio que fueron recibidas, resaltando que cuatro (4) pasaron a Expedientes Disciplinarios. Seguimos aplicando la campaña Cero papel, por tanto, los reclamos y solicitudes de información recibidas a través de la web, fueron reasignadas directamente a las dependencias respectivas, siendo más ágil el trámite.

www.atlantico.gov.co

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



gobat1



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico

[Handwritten signature]



De los 91 Radicados recibidos a través de la página web 10 fueron derechos de petición, que correspondieron al Instituto de Tránsito Departamental del Atlántico, y Uno (1) a la Procuraduría Regional del Atlántico.

Una vez más exponemos que el reclamo debe ser atendido por una oficina diferente a ésta, ya que, debe ser resuelto dentro del término breve señalado por la Ley para dar solución oportuna al usuario, toda vez que la función principal de la Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno, es instruir y juzgar a los Servidores Públicos del ente territorial.

Sin embargo, con el fin de ser eficientes y generar una buena imagen de la Administración venimos atendiendo estos reclamos y tratando de gestionar su respuesta de manera inmediata para evitar que estos conlleven a un proceso disciplinario.

Atentamente,



BLADIMIRO PÉREZ ARCIA

Jefe Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno (E)
Gobernación del Departamento del Atlántico

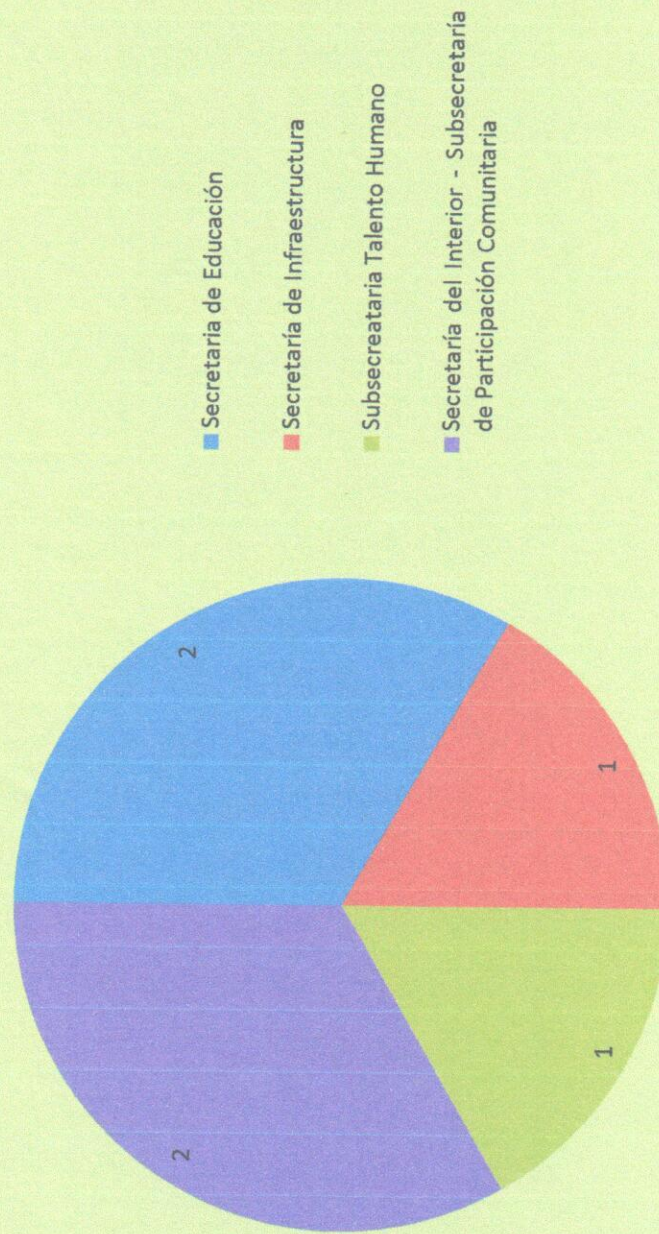
Proyectó: Esther Rúa Buzón
Técnico Administrativo

Quejas, Reclamos y Derechos de Petición ABR – JUN 2017



RR

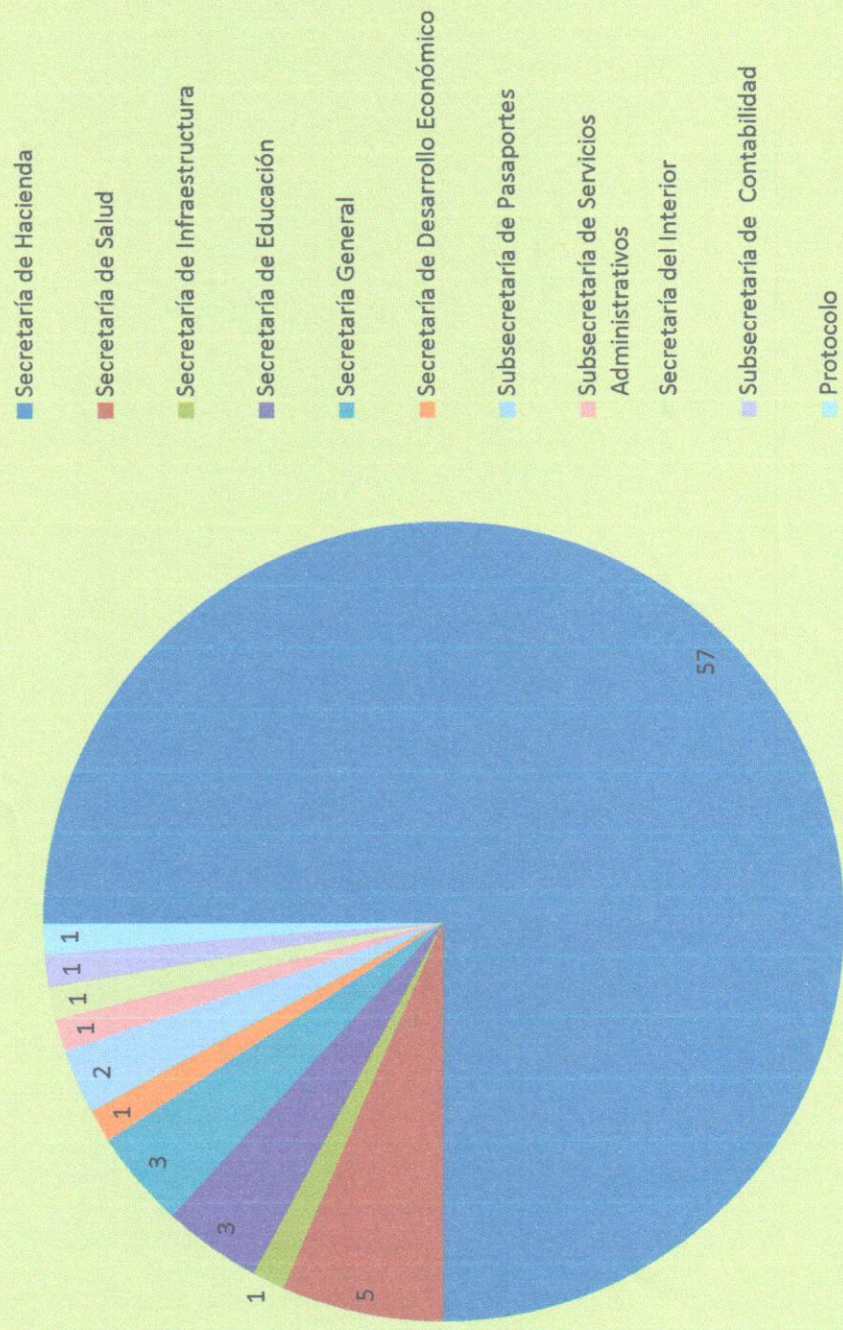
Quejas Recibidas por Escrito ABR – JUN 2017



De estas seis (6) quejas, cuatro se convirtieron en expedientes disciplinarios

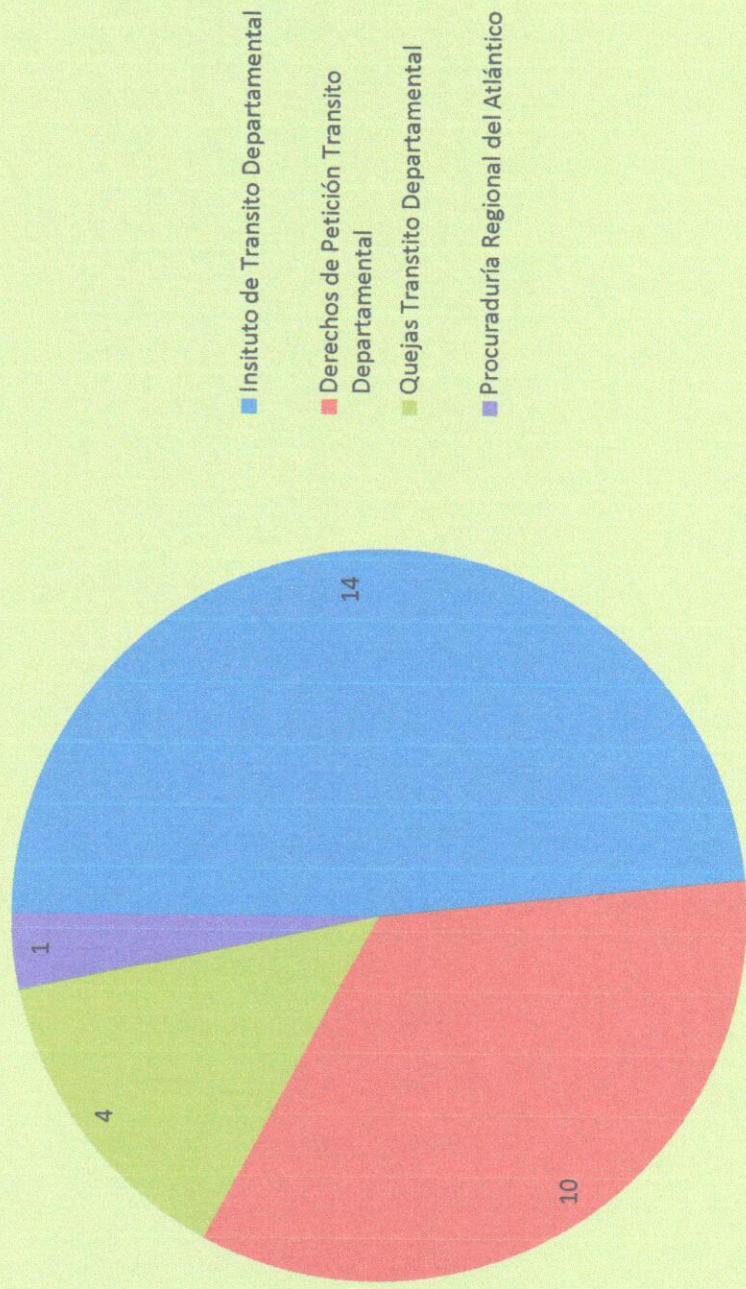
83

Reclamos y/o Solicitudes a través de la Web ABR – JUN 2017



23

Quejas y Derechos de Petición recibidos a través de la web remitidos a otras entidades Abr - Jun 2017



83