

20160130006763

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: 20160130006763

Barranquilla, 05-10-2016

Doctor

EDUARDO IGNACIO VERANO DE LA ROSA
DESPACHO DEL GOBERNADOR
BARRANQUILLA - ATLÁNTICO*Recibí
cuarteto
pec privada
05 oct. 25/16
4:15pm***ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016**

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 julio al 30 de septiembre de 2016.

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
Secretaría de Educación	5	Presunto incumplimiento de obligaciones civiles.	Se Inició Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.736-16
		Queja contra un servidor público por presunto incumplimiento en obligación civil (Javier)	Se remitió al funcionario por ser primera vez a fin que informara el estado de la misma.

www.atlantico.gov.coCalle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia

gobatl



@gobiernodelatlantico



gobatlantico





		Pacheco Silva). Queja contra el docente Yair Bentura Hernández Romero, por presunta agresión física y verbal a su esposa Denice Varela De la Rosa. Queja por una situación de orden interno, al momento de traslado de dependencia de una funcionaria. Manifiesta la quejosa inconformidad por parte de unos docentes por presunto incumplimiento de obligaciones civiles	Auto de trámite comisionando a Bladimiro Pérez Se remitió al jefe inmediato para que de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 51 de la Ley 734 de 2002, a fin que hiciera el respectivo llamado de atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Se solicitó información a la Secretaría de Educación a fin de que certifique si los docentes están adscritos al Departamento para proceder en derecho.
Secretaría General	3	Presuntamente negarse a recibir petición. Derecho de petición porque solo hay un funcionario recibiendo correspondencia en la Oficina de Atención al Público y la sala de espera no es la adecuada. Queja por informalidad para radicar documentos en la oficina de Atención al	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.729-16. Se remitió a la Secretaría General con copia a la Oficina de Atención al Público y correspondencia, a fin que se tomen los correctivos del caso.





		Público, ya que no se cuenta con las condiciones necesarias para realizar este trámite.	
Secretaría de Desarrollo Económico	2	Presuntamente utilizar vehículos oficiales para uso personal. Derecho de Petición solicitando copia del Convenio suscrito entre esa Secretaría y la Organización Angela Davis que tiene por objeto la Realización del Festival Departamental del dulce	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.730-16. Se remitió a la Secretaría de Desarrollo Económico por competencia
Secretaría de Infraestructura	1	El quejoso manifiesta presunta irregularidad al no permitir acceder al proceso de licitación pública LP-SINF-008 de 20016, por parte de esta Secretaría y de la Oficina de Atención al Público.	Se solicitó información a la Secretaría de Infraestructura y a la Secretaría General antes de 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	18	Solicitud de actualización del sistema de pago de impuestos vehicular toda vez que los mismos fueron cancelados.	Todas estas solicitudes se remitieron directamente a la Subsecretaría de Rentas, a fin que se tomen los correctivos del caso y en pro de la campaña 0 papel.

www.atlantico.gov.co

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



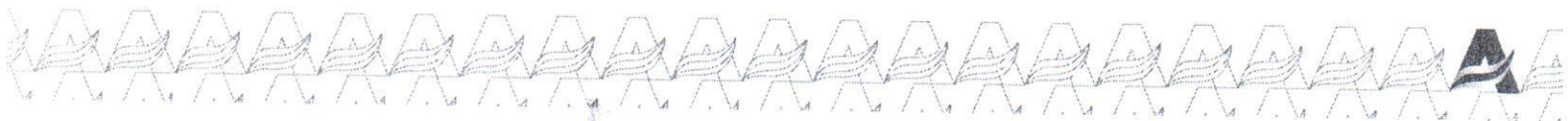
gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





		Solicitud de paz y salvo de impuesto vehicular Vehículo aparece con estado: inconsistente en el RUNT, solicita actualización, ya que el vehículo está al día en todas las obligaciones. Solicita información del motivo por el cual la solicitud presentada el 5 de mayo del 2016 no avanza en su proceso, le informaron 2 meses para responder y el 5 de septiembre se cumplen 4 meses reclamo radicado 20160500550422. Solicitud de Devolución de dinero por pago adicional de impuestos. Solicitan información relacionada con el impuesto de estampillas, incluidos sus elementos de determinación. Así mismo solicitan aclaración o re-direccionamiento al área encargada para saber si el impuesto aplica sobre entidades de derecho privado. Manifiesta el usuario	Todas estas solicitudes se remitieron directamente a la Subsecretaría de Rentas, a fin que se tomen los correctivos del caso y en pro de la campaña 0 papel.
--	--	---	---





		Varela es pésimo, no es oportuno ni de calidad, el personal que atiende son mal tratadores he tenido que vivenciar varios casos, se queja uno en el municipio y no pasa nada, no se fortalece el servicio la salud el primer derecho a la vida.	Estos Reclamos y solicitudes se remitieron por competencia a la Secretaría de Salud Departamental, a fin que se tomen los correctivos del caso y se surtan los trámite de rigor.
Secretaría de Educación	3	Derecho de petición ante la secretaria de educación del Atlántico por negarle la posibilidad de ascender en el proceso de la ECDF, según por encontrarme en periodo de prueba como coordinador. Solicita información sobre la documentación o formularios para traslados de docentes entre departamentos. Derecho de petición solicitando información de unos servidores públicos con relación a unas obligaciones civiles	Se profirió Auto Inhibitorio, toda vez, que el Derecho de Petición fue resuelto dentro del término que establece la Ley y se contestó la petición de fondo. Se remitió a la Secretaría de Educación a fin que absuelva la inquietud de la ciudadana. Se remitió a la Secretaría de Educación del Departamento y a la Distrital por competencia.
Subsecretaría de Pasaporte	1	Manifiesta la ciudadana que tramitó su pasaporte y le dijeron en la oficina que tenía un plazo de 6 meses para reclamarlo, el día 8 de	Se remitió a la Subsecretaría de Pasaporte a fin que absuelva la inquietud de la ciudadana.





		septiembre le llamaron a decirle que tenía plazo hasta ese mismo día para reclamarlo, solicita se le aclare esa información, puesto que no lo podía reclamar este día.	
Secretaría del Interior	1	Solicita le aclaren la siguiente situación, yo fui inscrita en un programa de acción social para el proyecto de unas viviendas, la sra encargada siempre indica que el proyecto es de la gobernación, me pueden confirmar	Se remitió a la Secretaría del Interior por competencia, a fin que resuelva la inquietud de la solicitante.
Subsecretaría de Talento Humano	2	Manifiesta interés en saber sobre convocatorias de trabajo con la gobernación, toda vez, que no encuentra un portal o información de vacantes y es de su interés trabajar para el departamento. Pregunta si una persona que se identifica como funcionario que está visitando las odontologías y ópticas y centros de salud, está actualmente trabajado con esta Entidad, su nombre es Liney Hernández Alvear, manifiesta la solicitante que se le hace raro porque no deja copia de la vista y esta siempre sola.	Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano, por competencia, a fin que resuelva la inquietud del solicitante. Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano, por competencia, a fin que resuelva la inquietud del solicitante.

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico

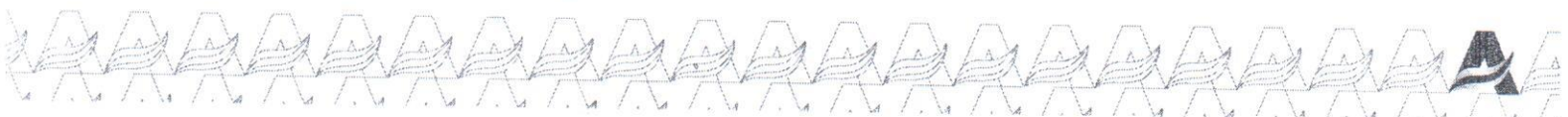


gobatlantico





Secretaría de Informática y Telecomunicaciones	1	Manifiesta que el Wifi ubicado en el parque La Dicha en el municipio de Palmar de Varela, se encuentra dañado desde hace 3 meses.	Se remitió a la Secretaría de Informática y Telecomunicaciones para su trámite.
Secretaría de Planeación	1	derecho de petición solicitando información precisa sobre varios aspectos del programa para la formación del talento humano competente en el sector público y en la sociedad en general, para atender los procesos de competitividad y desarrollo regional en el departamento del atlántico	Se remitió a la Secretaría de Planeación y a la Secretaría de Educación para su trámite.
Secretaría de Infraestructura	1	Derecho de Petición manifestando que durante dos años y más se viene realizando intervención de las vías con el fin de instalar las redes de alcantarillado, pero este a su vez me ha perjudicado mi vivienda colocando en riesgo la seguridad de esta mismas al sufrir desplazamiento del terreno.	Se remitió a la Secretaría de Infraestructura con copia a la Secretaría de Agua Potable para su trámite.





Traslado al Comité de Acoso Laboral:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Queja presentada por la señora Ignacia Araujo Goenaga contra la doctora Iveth Candelario Acosta, por presunto acoso laboral	Se remitió a la Secretaría Jurídica en su calidad de Presidente del Comité de acoso laboral, a través, de oficio No. 20160130005813, tal como lo establece la Ley 1010 de 2006	1
Queja presentada por docentes de la Institución Educativa Técnica Agropecuaria de Campeche del municipio de Baranoa contra el Rector de la misma, por presunto acoso laboral	Se remitió a la Secretaría Jurídica en su calidad de Presidente del Comité de acoso laboral, a través, de oficio No. 20160130006273, tal como lo establece la Ley 1010 de 2006	1

Traslado a Otras Entidades por Competencia:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Derecho De Petición al Tránsito Departamental del Atlántico para solicitar cambio de infractor en foto multas, que se retiren del Simit por no notificar en 3 días comparendos electrónicos.	Se remitió al Instituto de Transito del Departamento del Atlántico y a la Secretaría de Movilidad del Distrito	22
La liga de natación del Atlántico tiene el reconocimiento deportivo vencido, pero, a pesar de eso, sigue recibiendo dineros de Indeportes Atlántico.	Se remitió a Indeportes y a Coldeportes	1
Derecho de petición solicitando información de unos servidores públicos con relación a unas obligaciones civiles.	Se remitieron a la Secretaría de Educación Distrital de Barranquilla.	3

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





Derecho de Petición solicitando se le expida diploma de bachiller Nuevo Colegio Técnico del Santuario, al cual tiene derecho por haber cursado y aprobado el pensum académico y estar a paz y salvo económicamente. Solicita colaboración por pérdida de diploma de bachiller académico Colegio Bachillerato de la universidad Libre de Barranquilla año 1977.	Se remitieron a la Secretaría de Educación Distrital de Barranquilla	
El 25 de julio del año en curso la señora Alensia Rosa Tuirán Herrera se hizo pasar ante mi hijo como funcionaria de la gobernación del Atlántico para ayudarlo a tramitar la licencia de conducción de moto, mi hijo me solicito que le prestara \$260.000 para su tramite, dinero que entregue a esa señora	Fiscalía General De La Nación - Seccional Barranquilla – Reparto, una vez, verificado que la señora Alensia Rosa Tuiran, no es servidora pública ni contratista de esta Entidad	1
Solicita colocar un semáforo a la altura del éxito con la circunvalar, ya que por falta de este se han ocasionado muchos accidentes	Alcaldía Municipal de Soledad	1
Informa que en los colegios paralelos a la vía al mar ubicados después de la Y de los chinos tales como IDPU y Altamar se cuentan con pozos subterráneos (los cuales no se si cuenta con permiso ambiental de la C.R.A.) pero se usa esta agua para usos domésticos de la comunidad estudiantil en general.	Corporación Autónoma Regional del Atlántico	1

www.atlantico.gov.co

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





Otras Determinaciones

MOTIVO	TRAMITE	Nº. DE QUEJAS
Derecho de petición por indebida notificación	Se solicitó información al señor Orlando Montoya al correo electrónico albertferney@hotmail.com, toda vez, que la solicitud está incompleta.	1

CONCLUSION: SE RECIBIERON 74 "QUEJAS", DE LAS CUALES 11 SON REALMENTE QUEJAS 2 CORRESPONDEN A DERECHOS DE PETICION DE COMPETENCIA DE ESTA ENTIDAD y 61 SON RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB DURANTE EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016.

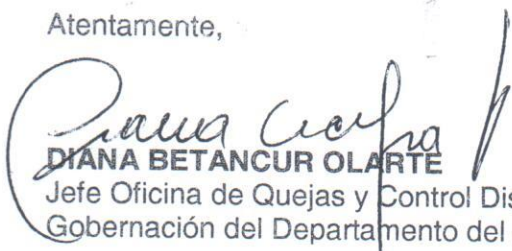
Cabe anotar que cada una de las quejas, reclamos y solicitudes de información fueron contestadas de manera oportuna a los ciudadanos a través del medio que fueron recibidas, resaltando que 3 pasaron a Expedientes Disciplinarios, los 2 Derechos de petición se remitieron a las Secretarías Competentes para su trámite y dos se remitieron al Comité de Acoso Laboral. 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.

De los 61 Radicados recibidos a través de la página web 24 fueron derechos de petición, correspondiendo 22 al Instituto de Transito Departamental del Atlántico y a la Secretaría de Movilidad Distrital y 2 a la Secretaría de Educación Distrital.

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 las quejas conlleven a un proceso disciplinario.

Atentamente,


DIANA BETANCUR OLARTE
Jefe Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno
Gobernación del Departamento del Atlántico

Proyectó: Esther Rúa Buzón
Técnico Administrativo

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobnaciondelatlantico

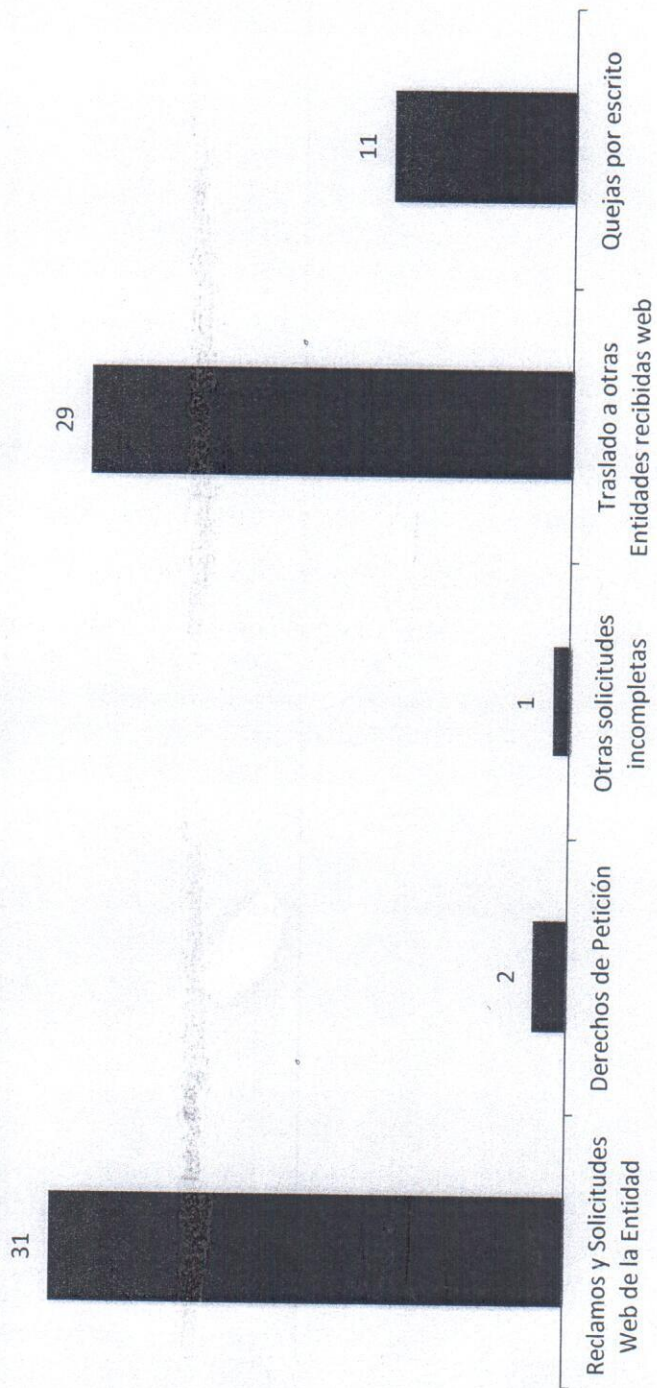


gobatlantico

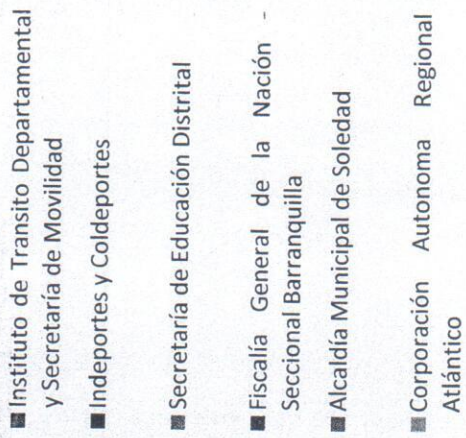


QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICIÓN

JUL - SEPT 2016

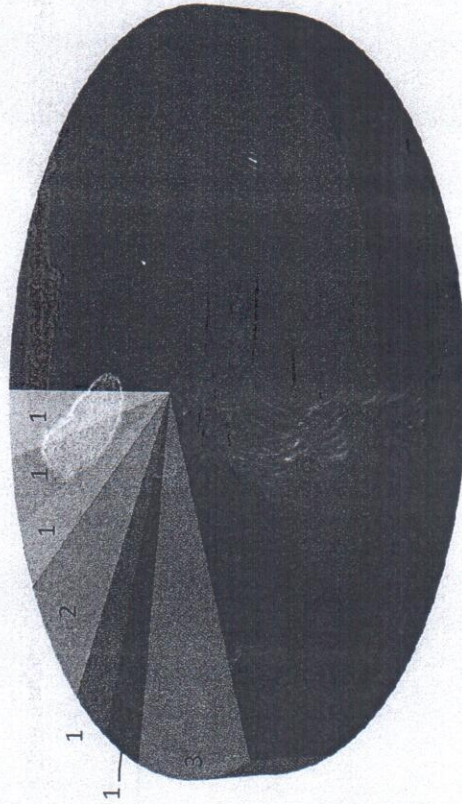


SOLICITUDES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA WEB REMITIDOS A OTRAS ENTIDADES JUL – SEPT 2016

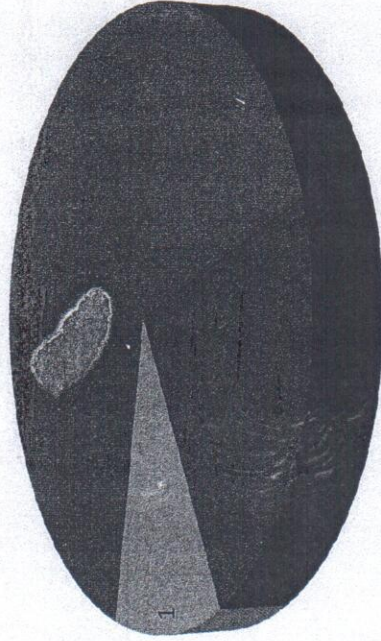


RECLAMOS Y/O SOLICITUDES RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA WEB

JUL – SEPT 2016



QUEJAS RECIBIDAS POR ESCRITO JUL - SEPT 2016



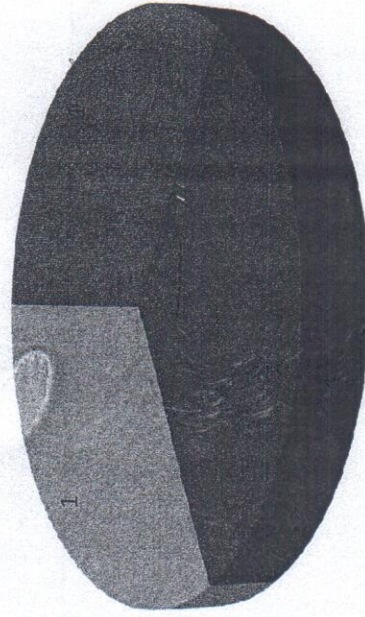
■ Secretaría de Educación

■ Secretaría General

■ Secretaría de Infraestructura

■ Remitidas al Comité de Convivencia Laboral

QUEJAS RECIBIDAS POR ESCRITO QUE SE CONVIRTIERON EN EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS JUL – SEPT 2016



■ Secretaría de Educación

■ Secretaría General

■ Secretaría de Desarrollo
Económico