



Gobernación
del Atlántico

ATLÁNTICO
LÍDER



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20170130006153**

Barranquilla, 04-10-2017

Doctor

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

*Recibido
Verano de la Rosa
por Br. S. A. C.
Oct. 13/17
2:50 pm*

ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 julio al 30 de septiembre 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
Secretaría del Interior - Subsecretaría de Prevención y Atención de Desastres	1	Queja formal por presunto incumplimiento de funciones, al no realizar ampliación y limpieza del arroyo que atraviesa las parcelas de los campesinos y además abriera desagües subsidiarios en la vereda Los Limites jurisdicción del municipio de Luruaco.	Se profirió Auto de Trámite de fecha 03.08.2017, solicitando información para decidir lo que en derecho corresponda.

 www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





Subsecretaría de Convivencia Participación Ciudadana	1	Queja presuntamente por ser renuente en dar respuesta a las solicitudes impetradas ante ese Despacho los días 15 de marzo y 31 de octubre de 2016 – integrantes de la acción comunal Villa Esperanza del municipio de Sabana-larga	Se oficio a la Subsecretaría de Convivencia y participación ciudadana para decidir lo que en derecho corresponda
Secretaría de Educación	4	Derecho de petición solicitando revisión concepto de Secretaría de Educación referente a una solicitud de cesantías parciales. Presunto incumplimiento en el ejercicio de sus funciones por parte del Rector, coordinador de disciplina y docentes del curso 4º grados a, b, c y d de la Institución Educativa Técnica Comercial de Ponedera. Presunta omisión en la salvaguarda de computador y cámara fotográfica hurtados. Queja contra un administrativo por presunto incumplimiento de obligación civil en la Empresa Inversiones Lugomar.	Se profirió Auto de Tramite de fecha 24.07.2017, solicitando información para decidir lo que en derecho corresponda. Se profirió Auto de Indagación Preliminar radicada bajo el No.799-17 de fecha 18/08/2017. Se profirió Auto de Indagación Preliminar radicada bajo el No.801-17 de fecha 13/09/2017. Se profirió Auto de Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.802-17 de fecha 22/09/2017
Secretaría de Hacienda	2	Presuntas ausencias reiteradas por parte del señor Darío Muñoz, en el ejercicio de sus funciones. Presunta mora en cancelar retroactivos de incrementos salariales ordenado en sentencias judiciales años 2011-2012	Se profirió Auto de Indagación Preliminar radicada bajo el No.798-17 de fecha 02/08/2017 Se profirió Auto de Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.800-17 de fecha 13/09/2017
Subsecretaría de Talento Humano	1	Queja contra servidores públicos por determinar de la Subsecretaría de Talento Humano, por contestar	Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano, a fin que tomen los correctivos del caso de acuerdo a lo establecido en



Gobernación
del Atlántico

ATLÁNTICO
LÍDER

		teléfono en tono de burla, irrespetando al usuario	el Art. 51 de la Ley 734 de 2002
--	--	---	-------------------------------------

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

SECRETARIA	No. DE RECLAMOS Y/O SOLICITUDES	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Secretaría de Planeación	1	Solicita listado de los alcaldes y secretarios de planeación del Departamento	Se remitió a la Secretaría del Interior para su trámite
Secretaría de Hacienda – Subsecretaría de Rentas	50	Solicita información acerca del avalúo vehicular, pues, aparece un valor muy alto. Manifiesta que recibió una liquidación de aforo por impuestos de un automóvil, siendo que esta cuenta fue trasladada a armenia desde el año 2008 y ha cancelado todos los años hasta 2016 en esa ciudad. Manifiesta que la información suministrada en la página es confusa porque le están cobrando una sanción siendo que la fecha límite de pago es el 18 de septiembre de 2017 y que nunca le fue notificado tal cobro. Solicitó devolución de unos impuestos por pago no debido, manifiesta que le llegó la resolución pero no le han consignado el dinero. Desea saber porque le impusieron una sanción si su vehículo fue adquirido nuevo en diciembre de 2016. Manifiesta que le están cobrando mora en el impuesto vehicular, siendo que el vehículo se encuentra al día con el pago.	Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria 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





		Solicita desbloqueo medida cautelar embargo y retención. Solicita se le informe porque en la liquidación sobre el impuesto vehicular de su moto le están cobrando una sanción por más de 300 mil pesos. Manifiesta que hace 10 años vendió un carro y no hizo el respectivo traslado y le están cobrando los impuestos y lo chatarrizaron Manifiesta que recibió cuenta de cobro y sanción de un vehículo que vendió hace 8 años Solicita certificación del pago del timbre vehicular 2016 para trámite de declaración de renta. Solicita liquidación de un vehículo de la vigencia 2017 Derecho de petición donde solicita conocer las placas de los vehículos a nombre de la compañía que representa Manifiesta que presentó derecho de petición el 10 de julio de 2017 y a la fecha 29 de agosto no había recibido respuesta alguna Solicitud prescripción de impuestos. Manifiesta que inició reclamación por cobro indebido de impuestos vehicular y en varias	Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se dio respuesta al peticionario al correo electrónico vancordan@gmail.com, donde se envía copia del oficio suscrito por el subsecretario de Rentas, que fue enviado a través de la empresa Servientrega dentro del término. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas Se remitió a la Subsecretaría de Rentas
--	--	---	--



	ocasiones ha solicitado la corrección y suspensión del cobro de interés por mora. Pregunta que le están cobrando una sanción. Desea saber a qué se debe esa sanción. Solicita actualización del propietario de vehículo. Manifiesta que le están cobrando una sanción que es más alta que el valor del impuesto. Informa que le están notificando por correo resolución de pago de un vehículo que no es de su propiedad. Informa que hizo un traslado de cuenta, el vehículo esta registrado en Barranquilla, tiene placas nuevas, El asunto es que revisa los impuestos y en la página de la Gobernación aparece vehículo inexistente y en la de barranquilla dice no registrado. Derecho de petición solicitando prescripción vehicular. Solicita negociación en multa impuesta por el no pago de los impuestos del vehículo. Manifiesta que realizó la liquidación del impuesto en la página pero al momento de ir al banco occidente no puedo cancelar porque el número de declaración del recibo no coincidía con la placa del vehículo. Presenta reclamo de un documento que llegó a su	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas Se remitió a la Subsecretaría de Rentas Se remitió a la Subsecretaría de Rentas Se remitió a la Subsecretaría de Rentas Se remitió a la Subsecretaría de Rentas Se remitió a la Subsecretaría de Rentas Se remitió a la Subsecretaría de Rentas Se remitió a la Subsecretaría de Rentas Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.
--	--	---



	casa correspondiente a los impuestos de un vehículo que canceló y que posterior vendó con su respectivo traspaso. Solicitud devolución de dinero. Manifiesta que en el pago de impuestos de vehículos hechos hasta la vigencia de 2017 de una lista que relaciona, existe un valor inexplicable en la liquidación de las sanciones y de algunos intereses, teniendo en cuenta que el último pago de impuestos hecho para esos vehículos fue hasta la vigencia del año 2017. Manifiesta inconveniente con la pagina web para registrarse para poder cancelar impuesto vehicular. Manifiesta que canceló su impuesto vehicular fue debitado de su cuenta bancaria pero no se ve reflejado en el sistema. Solicita convenio de pago para cancelar deuda de impuestos de los años 2015 y 2016 Solicita copia del pago del timbre vehicular 2017. Manifiesta que iba a realizar el pago del impuesto el día 10 de julio fecha limite sin embargo cuando hace el proceso de liquidación le impone la multa Solicita información acerca de un impuesto que se debe pagar para registro de hipoteca.	Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite.
--	---	---





Subsecretaría de Contabilidad	1	Manifiesta inconformidad porque se le han cargado dos deudas referente al pago de impuestos 2016 y 2017 y esto no se le notificó ni por escrito ni por email debido al desconocimiento no realizó los pagos y está en mora Solicita información para descargar formulario de inscripción registro de información tributaria contribuyente del departamento	Se remitió a la Subsecretaria de Rentas para su trámite. Se remitió a la Subsecretaria de Contabilidad para su trámite.
Secretaría de Salud	13	Pregunta si la secretaría de Salud está autorizando cobro un valor de 1500 por formato para medicamentos de control en la IPS Resurgir. Solicita código del formato que diligencio para obtener el registro y autorización del título en el área de salud. Manifiesta que el nombre de su establecimiento comercial cambió de nombre. Solicito copia de la resolución que autoriza el ejercicio de su profesión de enfermera expedida en el año de 1.990. Solicitar a la gobernación su ayuda ante Coomeva E.P.S de la entrega de la alimentación de mi esposa Florinda Ruiz Gómez C.C 32 719850 tiene un cáncer cerebral terminal y ya tiene una semana que no se la entrega y esto es vital para su vida. Manifiesta que realizó el registro de diploma de enfermería y cuando llenó el formulario al imprimirlo salió que el lugar de	Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite.





	expedición de su cédula es en Guamal – meta, siendo que es de Guamal magdalena. Pregunta cómo puede hacer para corregir eso ya que la semana siguiente debía recoger el certificado. Derecho de petición donde manifiesta la usuaria que desde comienzos de este año (2017), la IPS MUTUAL SER la ha retirado cada dos meses a su hija y a ella, sin ningún motivo alguno. Y cada vez que va a solicitar cita en el hospital Nazaret, le dicen que aparece retirada al igual que su hija pero sin motivo alguno. Ha hecho varios derechos de petición a la IPS MUTUAL SER para exigirles una explicación lógica acerca del porque el retiro constante que si hay algún problema con las afiliaciones, se la hagan saber para así poder solucionarlo. La respuesta siempre ha sido la misma: "nosotros no somos quienes las retiramos, es la oficina de secretaria de salud quien hace los retiros". Manifiesta que realizó su rural en el hospital local de Repelón desde septiembre de 1992 hasta septiembre 1993 y necesita una certificación que acredite dicha actividad. Manifiesta que por negligencia médica en el hospital Departamental de Sabanalarga, una paciente en embarazo de alto riesgo perdió a su bebé y ella quedó en UCI. Manifiesta que tiene un predio en tubará mas	Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite.
--	--	---





		específicamente Playa Mendoza en donde se está presentando un crustáceo que brota de la tierra que le llaman cochuna. se presentan en grandes cantidades y es muy desagradable y no sé qué riesgos presenta quisiera saber si ustedes tienen información de esta plaga ???? Gobernador Departamento del Atlántico ref consulta popular por la salud en Colombia asunto : solicitud de respuesta cordial saludo. Manifiesta que no ha podido tramitar por la plataforma la resolución de su profesión (auxiliar de enfermería) porque le piden un código y no lo tiene. Manifiesta inconformidad debido a que en la página de la gobernación del Atlántico se publican varios teléfonos de contacto para la secretaría de salud como por ejemplo 3307000, 3307444, 3514125 y otros más, haciendo alarde que se atiende al ciudadano: la verdad no contestan	Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite.
Secretaría de Educación	5	Solicita información respecto a validación gratuita del bachillerato en calidad de adulto mayor. Requerimiento para ascenso en el escalafón. Solicita que le brinden la información de cuál es la	Se solicitó información telefónicamente a la Secretaría de Educación y se dio respuesta a la señora a través de correo electrónico informándole que se debía acercar al Colegio José Consuegra. Se informó al usuario que debía acercarse personalmente a la Secretaría de Educación, pues, cada nivel de ascenso tiene unos requisitos esenciales. Se envió respuesta a la usuaria al correo electrónico



		secretaría encargada en el Departamento de realizar las funciones de inspección, control y vigilancia de las entidades sin ánimo de lucro educativas y que normatividad le otorga la competencia para tal fin. Esta haciendo verificación de información académica, toda vez, que las instituciones se encuentran cerradas por tanto radico la petición a ustedes. Es una petición de información sobre registro y fecha de diploma o copia de los mismos. Solicita información del programa "Atlántico Pilo"	informándole que la Secretaría encargada de realizar las funciones de Inspección, Control y Vigilancia de las Entidades sin ánimo de lucro educativas es la Secretaría de Educación Departamental que se encuentra ubicada en la calle 40 carreras 45 y 46 segundo piso de la Gobernación del Atlántico Se remitió a la Secretaría de Educación para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Educación para su trámite.
Talento Humano	2	Solicita espacio de exposición dentro de la programación oficial que se realizará en la ciudad de barranquilla con motivo del II Congreso Internacional de Seguridad Vial. Solicita certificados laboral como trabajador oficial de la extinta Fabrica de Licores del Atlántico	Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano para su trámite.
Secretaría General	1	Derecho de petición solicitando copia de la Resolución No.000107 del 15 de agosto de 2012.	Se remitió a la Secretaria General para su trámite.
Secretaría de la mujer y la Equidad de Género	2	Solicita le sea referida la información de las políticas públicas, programas y proyectos adelantados por la Gobernación en favor del empoderamiento de la mujer y la equidad de género	Se remitió a la Secretaría de la mujer por competencia para su trámite.
Secretaría de Infraestructura	4	Informa que la vía que del municipio de Galapa	Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por



		conduce a malambo, se encuentra en alto grado deterioro, hasta el punto de tener sectores con huecos de más de dos metros de dimensión, además la maleza esta alta y amenaza con ingresar a la carretera, para evitar muertes en los accidentes que se presenten. Solicitud información del proyecto construcción tramo de vía malambo-pitalito en 8,5 km Informa que el consorcio Mar Luruaco quien ejecuta un proyecto con recursos del Departamento está solicitando una devolución de saldos. solicitan atención con relación a que en el año 2009 se colocó la tubería de agua desde el pleito a orillas del canal del dique hasta manatí desde ese momento se ha convertido en un calvario llegar a las parcelas por el mal estado de la vía	competencia para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia para su trámite.
Secretaría del Interior	2	Derecho de Petición: Solicitud de información para el desarrollo de la investigación académica sobre el estado del ejercicio del control social en la gestión pública en Colombia que actualmente adelanta la Universidad del Rosario. Derecho de petición solicitando ayuda por avería estructural en vivienda ubicada en el municipio de Santa Lucía.	Se remitió a la Secretaría del Interior por competencia para su trámite, con copia a la Secretaría General. Se remitió a la Subsecretaría de Prevención y Atención de Desastres, para su trámite.
Gerencia de Capital Social	1	Solicitar información sobre adulto mayor ya que llevó unos documentos y todavía no recibe esta ayuda que	Se remitió a la Gerencia de Capital Social





		da el gobierno, manifiesta que está enfermo que ya no puede trabajar y no tiene ninguna entrada quisiera saber que ha pasado con lo documentos que ingrese para ayuda	
--	--	---	--

Traslado a Otras Entidades por Competencia:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Manifiesta falta de profesionalismo del Colegio Apostolado Jesús y María en Soledad por no dejar entrar a un niño por el color del pantalón	Se remitió a la Secretaría de Educación de la Alcaldía de Soledad	1
Derecho de Petición por multas de tránsito de vehículos por indebida notificación.	Se remitió al Instituto de Transito del Departamento del Atlántico	15
Manifiesta el estudiante que fue sancionado por las autoridades delegadas de diferentes departamentos de la Universidad Autónoma del Caribe sin ser escuchado y al solicitar una nueva evaluación de la situación después de escucharlo reiteran su sanción injusta debido a que las partes afectadas no están de acuerdo	Se remitió al Ministerio de Educación Nacional	1
Solicita apoyo con relación al mantenimiento de una zona verde que se desea construir en la oreja del puente vía de acceso al túnel que comunica con la entrada del Colegio Alemán de Barranquilla	Se remitió a Barranquilla Verde	1
aun no nos da solución a la construcción de un CDI que se hizo en el barrio FELIPE RIVERA el cual nos ha perjudicado mucho nuestras viviendas y nos ha provocado inundaciones	Se remitió a la Alcaldía Municipal de Luruaco	1
se realiza tutela porque se hallaron inconsistencias en la respuesta de la primera tutela enviada contra el Instituto de Transito del Atlántico	Se remitió a la Procuraduría Provincial de Barranquilla	1
Manifiesta que a sus hijos les están reteniendo las notas y diplomas el colegio la medalla milagrosa en	Se remitió a la Secretaría de Educación Distrital con copia al Ministerio de Educación Nacional	1

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





barranquilla por el no pago de pensión violando así un derecho fundamental a la educación y a la igualdad tal como lo tipifica la ley 1650 del 2013 y la postura de la corte constitucional en Sentencia T-078/1		
--	--	--

Otras Determinaciones

MOTIVO	TRAMITE	No. DE QUEJAS
Solicita información sobre la esterilización de gatos	Se envió correo electrónico a la usuaria informándole que la Secretaría de Salud Pública, nos manifestó que debía acercarse a la Secretaría de Salud de Soledad y averiguar si ellos tienen recursos propios para ese tipo de campaña, toda vez, que cuando la Secretaría de Salud Pública, lo hace, es por campañas cuando tienen contratos por programa especial.	1
Pregunta la ciudadana ¿La Gobernación del Atlántico tiene la competencia de expedir la personería jurídica de las propiedades sometidas al régimen de propiedad horizontal? ¿Si la respuesta es "SI", en que época (fecha específica) han tenido dicha competencia?.	Se envió correo electrónico a la usuaria informándole que la Entidad encargada de expedir personería jurídica de las propiedades sometidas al régimen de propiedad horizontal, en la ciudad de Barranquilla, es la Alcaldía Distrital de Barranquilla.	1
Solicita una cita para ser atendido por el gobernador para un tema importante	Se remitió a la Oficina de Protocolo por competencia	1
Solicitan que les brinden una cita en sus instalaciones y permitan abrir un diálogo constructivo en propuestas que buscan un bien común para la sociedad colombiana. Ese comité promotor está iniciando actividades en la obtención de dos millones de firmas que se requieren para poder llevar ante el constituyente primario nuestra Consulta Popular sobre la salud	Se remitió a la Oficina de Protocolo por competencia	2



CONCLUSION: SE RECIBIERON 117 “QUEJAS”, DE LAS CUALES 7 SON REALMENTE QUEJAS y Un (01) DERECHO DE PETICIÓN y 109 SON RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB DURANTE EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE 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 cinco (5) pasaron a Expedientes Disciplinarios, respecto al Derecho de Petición, se profirió Auto de trámite para decidir lo que en derecho corresponda.

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 107 Radicados recibidos a través de la página web 20 fueron derechos de petición, que correspondieron: quince (15) al Instituto de Transito Departamental del Atlántico, dos (02) a la Subsecretaria de Rentas, uno (01) a la Secretaría de Salud, uno (01) a la Secretaría General y uno (01) a la Secretaría del Interior.

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 y esto está indicado en el Informe de Control Interno radicado bajo el No.20170130006143 adiado 4 de octubre de 2017.

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.

RECOMENDACIONES:

SECRETARÍA DE HACIENDA

Teniendo en cuenta que la mayoría de las quejas presentadas a través de la web son relacionadas con el impuesto vehicular donde los ciudadanos manifiestan inconvenientes con avalúo altos, dificultad en el pago en línea del impuesto vehicular, cobro de multa sin antes haber enviado el respectivo recibo cobrando el mismo, demora en la devolución de dinero por pago de lo no debido, cuenta de cobro y sanción de vehículo que vendieron hace varios años, actualización de propietario de vehículo, entre otros.

Se recomienda solicitar a la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, acompañamiento para que el manejo de la web sea más incluyente, teniendo en cuenta que no todos los usuarios son expertos en tecnología e informática y hacer campañas que publiciten la manera como los usuarios pueden reclamar la devolución de los impuestos o saldos a favor, entre otras acciones que considere pertinente la Secretaría.

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





Gobernación
del Atlántico



SECRETARÍA DE SALUD

A pesar que fueron 13 solicitudes que se recibieron cada una de temas diferentes (03) tres coinciden en dificultad en la página web para tramitar la inscripción de la Resolución de su profesión y apoyo con EPS con relación a trámites en medicamentos y afiliación.

Se recomienda solicitar a la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, acompañamiento para que el manejo de la web sea más incluyente, teniendo en cuenta que no todos los usuarios son expertos en tecnología e informática; Asimismo divulgar a través de diversos medios de comunicación los servicios que presta dicha Secretaría.

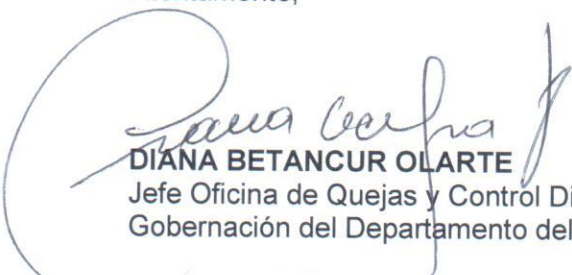
SECRETARIA DE EDUCACION

Durante este trimestre a través de la web de ésta Secretaría sólo recibimos solicitudes de información, sea oportuno recalcar que si recibimos informes y/o quejas por escritos contra los docentes y directivos docentes por no responder derechos de petición de manera oportuna, por irregularidades en el pago de obligaciones comerciales y civiles.

Se recomienda realizar capacitaciones en cuanto a la cultura de pago, importancia de responder de manera oportuna y de fondo peticiones, entender que las omisiones, extralimitaciones y acciones pueden derivar en un proceso disciplinario.

Finalmente, es importante señalar que la mayoría de Derechos de petición recibidos a través de la web corresponden al Instituto de Transito del Departamento del Atlántico, por lo que consideramos necesario que la Secretaria de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, cree un LINK en la página web de la Gobernación del Atlántico que remita a la Oficina del Tránsito, éstos derechos de petición y/o quejas, siempre que se refieran a casos como foto multas, comparendos en general y temas relacionados con dicha Entidad, la cual no pertenece al orden central, por tanto, esta Oficina no tiene competencia para ejercer control sobre dicho Instituto. No hacerlo como hasta ahora genera confusión en el usuario, por lo que enviaremos comunicación en este sentido al Instituto de Transito Departamental y a Informática.

Atentamente,



DIANA BETANCUR OLARTE

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

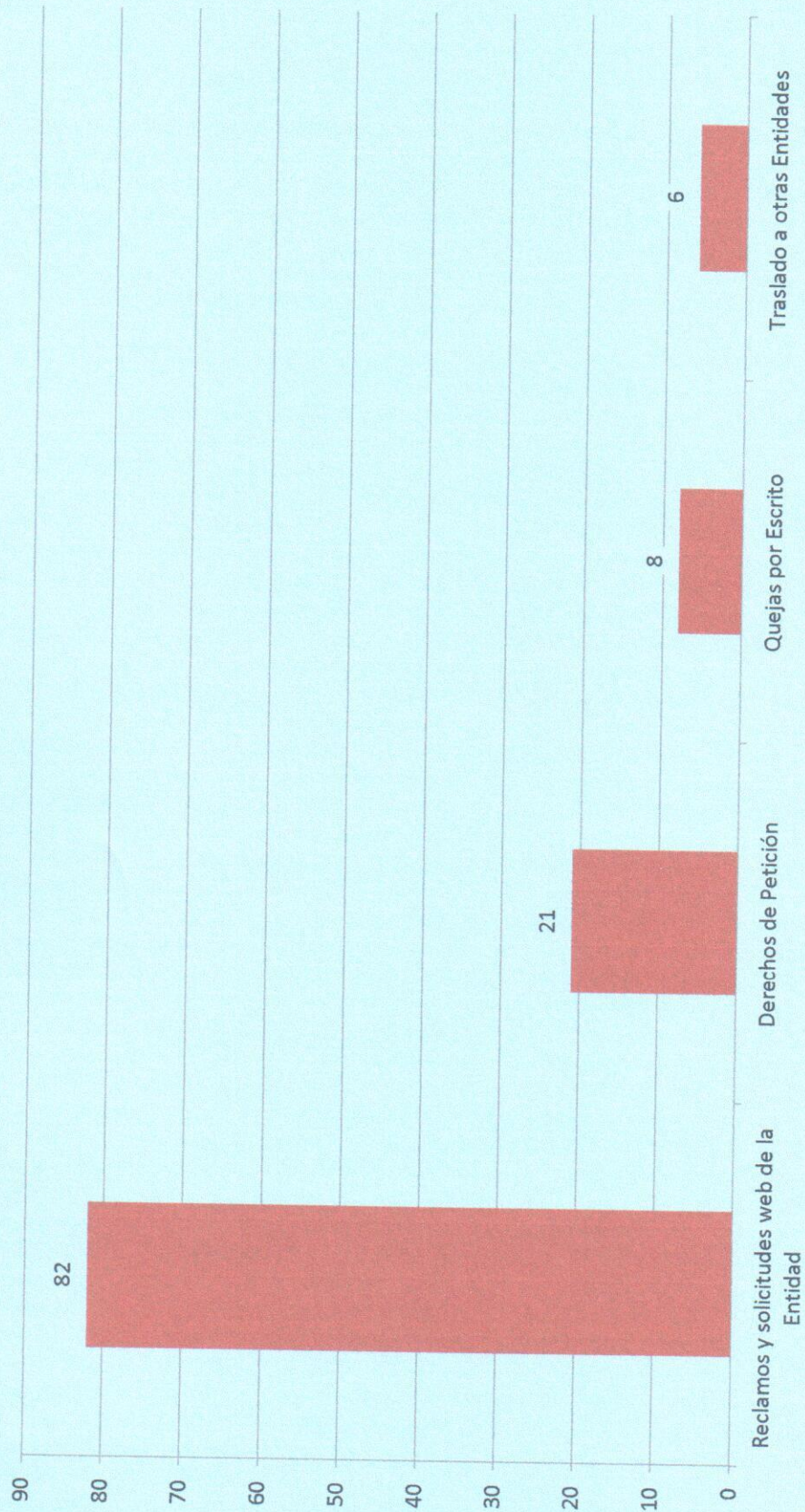
Proyectó: Esther Rúa Buzón
Técnico Administrativo

www.atlantico.gov.co

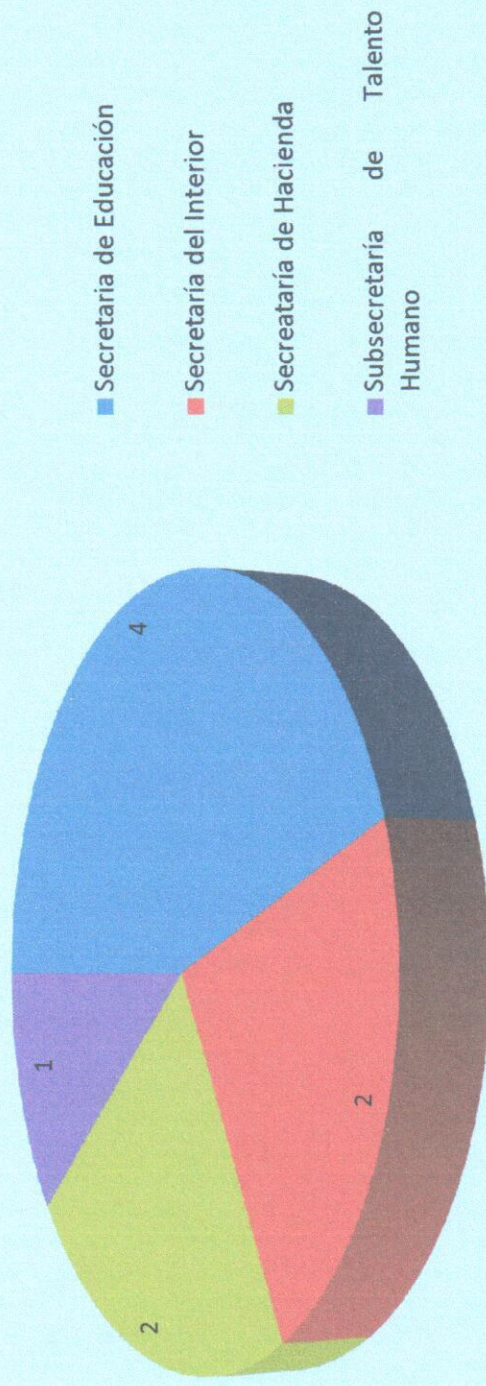
Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



RECLAMOS, DERECHOS DE PETICION Y QUEJAS JUL – SEPT 2017

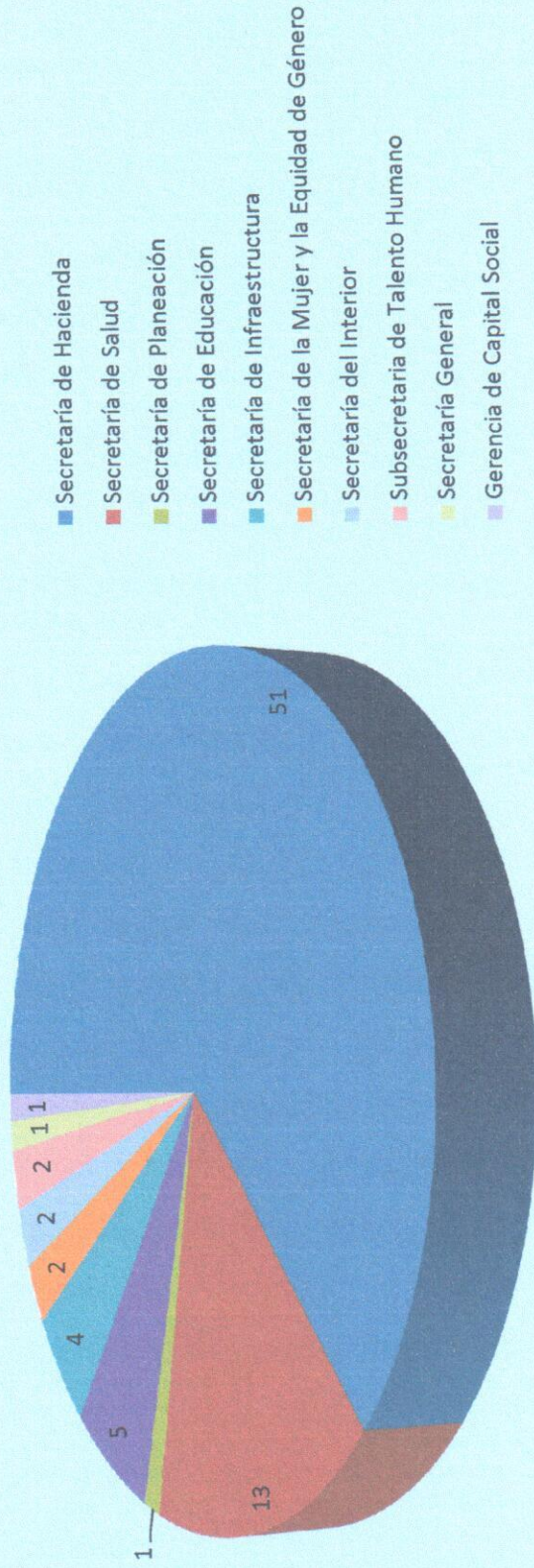


QUEJAS RECIBIDAS POR ESCRITO JUL – SEPT 2017



De estos nueve radicados, ocho son quejas de las cuales cinco (5) se convirtieron en expedientes disciplinarios y uno (01) corresponde a Derecho de Petición

RECLAMOS Y/O SOLICITUDES RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB JUL – SEPT 2017



Solicitudes, Quejas y Derechos de Petición recibidos a través de la web remitidos a otras entidades JUL - SEPT 2017

