Gobernación del Atlántico | ATLÁNTICO LÍDER

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20170130000153**

Barranquilla, 06-01-2017

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

ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

En atención a lo ordenado en el Articulo 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 octubre al 31 de diciembre 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	3	Queja contra un servidor público por presunto incumplimiento en obligación civil (Manuel Cepeda).	Se profirió Auto Inhibitorio de fecha 1 de noviembre de 2016.
		Queja contra el funcionario Luis Lidueña, por presunta irregularidad en sus funciones en la liquidación de cesantía	Se profirió Auto de trámite de fecha 9 de noviembre de 2016

		parciales. Queja contra un servidor público por presunto incumplimiento en obligación civil (Nancy de la Torre).	Se profirió oficio a la Secretaría de Educación para decidir lo que en derecho corresponda.
Secretaría del Interior	4	Queja contra dos servidores públicos por presunto incumplimiento en obligación civil (María Márquez y Fajid Cure). Procuraduría Regional remite queja presentada por la junta de acción comunal de Soledad por presunta omisión en respuesta a Derecho de Petición. Queja por presunta mora en trámite de cuenta de pago.	Se profirieron Autos Inhibitorios de fecha 12 de diciembre de 2016. Se profirió auto de trámite de fecha 24 de noviembre de 2016. Se oficio a Secretaría del Interior por tratarse de un tema de orden interno.
Protocolo	1	Queja por no respuesta a solicitud de cita para presentar un proyecto, la cual fue solicitada desde el mes de abril de 2016	Se ofició a Protocolo a fin que se dé tramite a lo pertinente
Secretaría de Hacienda	1	Queja por presunta omisión en respuesta a derecho de petición	Se ofició a la Secretaría de Hacienda, para decidir lo que en derecho corresponda.
Secretaría de Infraestructura	1	Presunta irregularidad en el proceso de licitación LP-SINF 002-2016	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.748-16
Secretaría de Salud	1	Presunta falsedad en documentos para evadir pago de mesadas	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.747-16

Derechos de Petición traslado a distintas dependencias:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DERECHOS DE PETICION
Derecho de Petición reclamando sobre un cobro coativo por un vehículo. Derecho de petición otorgando poder a la doctora María Aparicio Lozada para representar a la empresa GMAC Financiera de Colombia S.A. Compañía de Financiamiento	Se remitió a la Secretaría Hacienda	2

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

SECRETARIA	No. DE RECLAMOS Y/O SOLICITUDES	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Secretaría de Hacienda	46	Solicita información referente a: ¿cuánto tiempo después de proferida la notificación realizan el reintegro de una devolución. Solicitud de prescripción de vigencias anteriores de impuesto vehicular.	Se remitió a la Subsecretaría de Tesorería para su trámite.
		Solicita número telefónico de esa secretaría y alcaldía de municipios para dar a conocer a estos los requisitos para la condonación de créditos.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.
		Solicita traspaso de vehículo a persona indeterminada el cual vendió hace 15 años.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.
		Solicita información referente a que impuesto debe pagar en la gobernación el comprador de un	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.

		inmueble.	
		Pregunta si en la Gobernación del Atlántico existe alguna orden de embargo en su contra.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.
		Solicita si puede obtener descuento para la cancelación del impuesto vehicular.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.
		Solicita información para pago de impuesto vehicular y lo referente a una sanción.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.
		Manifiesta que no ha podido cancelar el impuesto en otra ciudad a pesar de que ingresó a la página web e imprimó los recibos porque en los bancos no se lo aceptan.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.
		Manifiesta que no ha sido posible cancelar el pago de los impuestos de una escritura por problemas en el sistema.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.
		Presenta reclamo porque no ha recibido respuesta a una solicitud que hizo, de la cual ha transcurrido un tiempo largo.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas para su trámite.
Secretaría de Educación	12	Reclamo porque el funcionario Nemias Olivares, no le indico que hizo 2 notificaciones de las respuesta de solicitud de sustitución de pensión de la madre fallecida del peticionario.	Se remitió a la Secretaría de Educación para su trámite.
		Reclamo por retraso en la fecha estimada de respuesta a una solicitud de cesantías.	Se remitió a la Secretaría de Educación para su trámite.

		Solicita información referente a los pagos de homologación.	Se remitió a la Secretaría de Educación con copia a la Subsecretaría de Tesorería para su trámite.
		Solicita hacerle seguimiento a una queja que fue inicialmente presentada ante el Ministerio de Educación y luego remitida a la secretaría de educación.	Se remitió a la Secretaría de Educación para su trámite.
		Solicitud de reconocimiento de sobresueldo adicional por número de jornada de que trata el Decreto salarial No.121 de 2016.	Se remitió a la Secretaría de Educación para su trámite.
		Solicita información a cerca de costo para legalizar diploma de bachiller y certificado de notas.	
		Solicitud si una fundación educativa está aprobada por la Secretaría de Educación.	Se remitieron a la Secretaría de Educación para su trámite.
		Solicita copia de acta de grado y diploma, actualmente se encuentra fuera del país.	
		Pregunta cuando se consignara los incentivos del año 2016 y manifiesta su deseo de seguir como tutor.	
		Pregunta si para el año 1976, existía acta de grado porque no recuerda y se la solicitan para ingresar a la U.	
		Solicita Derecho de pensión la cual fue reconocida a través de	

		Resolución No.0000924 de 2015.	
Protocolo	1	Solicita cita para hablar con el señor Gobernador y Alcalde de Barranquilla	Se remitió a la Oficina de Protocolo con copia a la Alcaldía Distrital de Barranquilla, para su trámite.
Secretaría General	2	Pregunta si puede expedir el pasaporte con contraseña, por prima vez. Solicita certificación de cargos y sueldos devengados del tiempo laborado con el Departamento.	Se remitió a la Subsecretaría de Pasaporte para su trámite. Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano para su trámite.
Secretaría de Salud	9	Solicita información para la apertura y funcionamiento de una droguería en el municipio de Santo Tomás. Reclamo por demora en traslado de Eps. Solicita se habilite la página para diligenciar formulario en línea para solicitud de resolución profesional. Solicita información para cambiarse de E.P.S. Solicita intervención en un caso de salubridad ya que hay un paciente delicado y la posa del lado descarga para el interior de la casa del paciente.	Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite. Se remitió a la Secretaría de Salud para su trámite.
Secretaría de Infraestructura	2	Solicita colaboración de información para su tesis, toda vez, que se encuentra realizando un máster. Solicita información sobre el programa de	Se remitió a la Secretaría de Infraestructura para su trámite

		viviendas de acción social, en el cual está inscrita	
Secretaría del Interior	5	Reclamo por pago de impuesto de convivencia ciudadana que no quiere pagar sobre Electricaribe.	Se remitió a la Subsecretaría de Participación y Convivencia ciudadana para su trámite.
		Solicita información a cerca de cuando son las elecciones de la consultiva para la población negra, afrocolombiana, raizal y palenquera en el departamento del Atlántico.	Se remitió a la Secretaría del Interior para su trámite.
		Solicita que la gobernación realice campañas para combatir la polvora en el Atlántico.	Se remitió a la Secretaría del Interior para su trámite.
		Informa que hay un negocio de tienda que conecta con el parque Muvdi el cual expende bebidas alcohólicas.	Se remitió a la Secretaría del Interior para su trámite.
		Solicita se le informe si se encuentra vigente y es obligatorio el manual de Convivencia y seguridad del Atlántico Ordenanza No.000018 de 2004.	Se remitió a la Subsecretaría de Participación y Convivencia ciudadana para su trámite.
Secretaría de Control Interno	1	Solicita mapa de riesgos del Departamento del Atlántico	Se remitió a la Secretaría de Control Interno

Traslado al Comité de Acoso Laboral:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Queja presentada por el señor Rodolfo Sandoval Varela contra el señor Darwin Roa, en su condición de Rector de la Institución Educativa Técnica Comercial e Industrial de Palmar de Varela, 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. 20160130010931, tal como lo establece la Ley 1010 de 2006	1

Traslado a Otras Entidades por Competencia:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
La Procuraduría provincial remite queja interpuesta por el señor Eduardo Hernández, por presunta irregularidad en publicidad de Uber. Presunto negligencia quirúrgica por parte del hospital general de Barranquilla. Inconformismo de vecinos del barrio la paz, por música a alto volumen en horas de la noche.	Se remitió a la Alcaldía Distrital de Barranquilla	3
La Procuraduría provincial remite queja interpuesta por el señor Alfonso Robayo, por presunta omisión en la respuesta al Derecho de petición por parte del Instituto de Transito Departamental	Se remitió a la Procuraduría Regional del Atlántico	1
La señora Karin Sánchez presentó queja contra la funcionaria Rossana Molinares, donde denuncia posibles hechos que podrían constituir delitos	Se remitió a la Fiscalía General de la Nación – Seccional Atlántico	1
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. Solicita se revoque acto administrativo por el cual se impone una sanción de fotocomparendo. Solicita Guías de entrega del comparendo donde se vea la dirección de envío, de la notificación y la fecha.	Se remitió al Instituto de Transito del Departamento del Atlántico y a la Secretaría de Movilidad del Distrito	14
Manifiesta que en el municipio de Usiacurí se acerco una funcionaria de la secretaria	Se remitió a la Secretaría de Salud del municipio de Usiacurí	1

departamental de salud, con la finalidad de verificar si habían mascotas para que estas fueran vacunadas, le firmaron una planilla y quedaron en regresar y aun no lo han hecho, caso repetitivo		
Manifiesta que compró un vestido el cual se le dañó el mismo día de su compra y no le hicieron devolución de dinero o cambio de prenda.	Se remitió a la Superintendencia de Industria y Comercio	1
Manifiesta negligencia quirúrgica por parte del hospital general de barranquilla, ya que el señor Jaime Vargas, en medio de una cirugía de extracción de hernia enginal , sufrió una perforación en el intestino provocando derrame de materia fecal, echo ocultado por parte del hospital a familiares	Se remitió a la Procuraduría Provincial de Barranquilla y a la Secretaría de Salud Distrital de Barranquilla	1

Otras Determinaciones

MOTIVO	TRAMITE	No. DE QUEJAS
Tengo una propuesta que le puede interesar: "La puerta de Oro" porque a pesar que nos conocen en Colombia por este titulo, la ciudad no tiene un monumento que lo ratifique. El escudo del Dpto lo tiene. Dejar una imagen para que lo vea.	Se remitió a la Oficina de Comunicaciones con copia a la Secretaría de Planeación	1
Solicitud de audiencia: Proyecto ordenanza por el cual se estable una política de defensa de la mano de obra y empleo en el Departamento del Atlántico. Como candidato a la Alcaldía del Municipio de Galapa, le solicito de manera respetuosa emita el Decreto por el cual convoca a nuevas elecciones en este Municipio. El nuevo debe estar del 01-01-2017.	Se remitió al Despacho del Gobernador para lo de su competencia.	2

CONCLUSION: SE RECIBIERON 117 "QUEJAS", DE LAS CUALES 12 SON REALMENTE QUEJAS 2 CORRESPONDEN A DERECHOS DE PETICION DE COMPETENCIA DE ESTA ENTIDAD, y 103 SON RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB DURANTE EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE 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 2 pasaron a Expedientes Disciplinarios, los 2 Derechos de petición se remitieron a las Secretarías Competentes para su trámite y uno se remitió 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 103 Radicados recibidos a través de la página web 12 fueron derechos de petición, los cuales son competencia del Instituto de Transito Departamental del Atlántico y de la Secretaría de Movilidad Distrital, por lo que se le dio el trámite de rigor.

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.

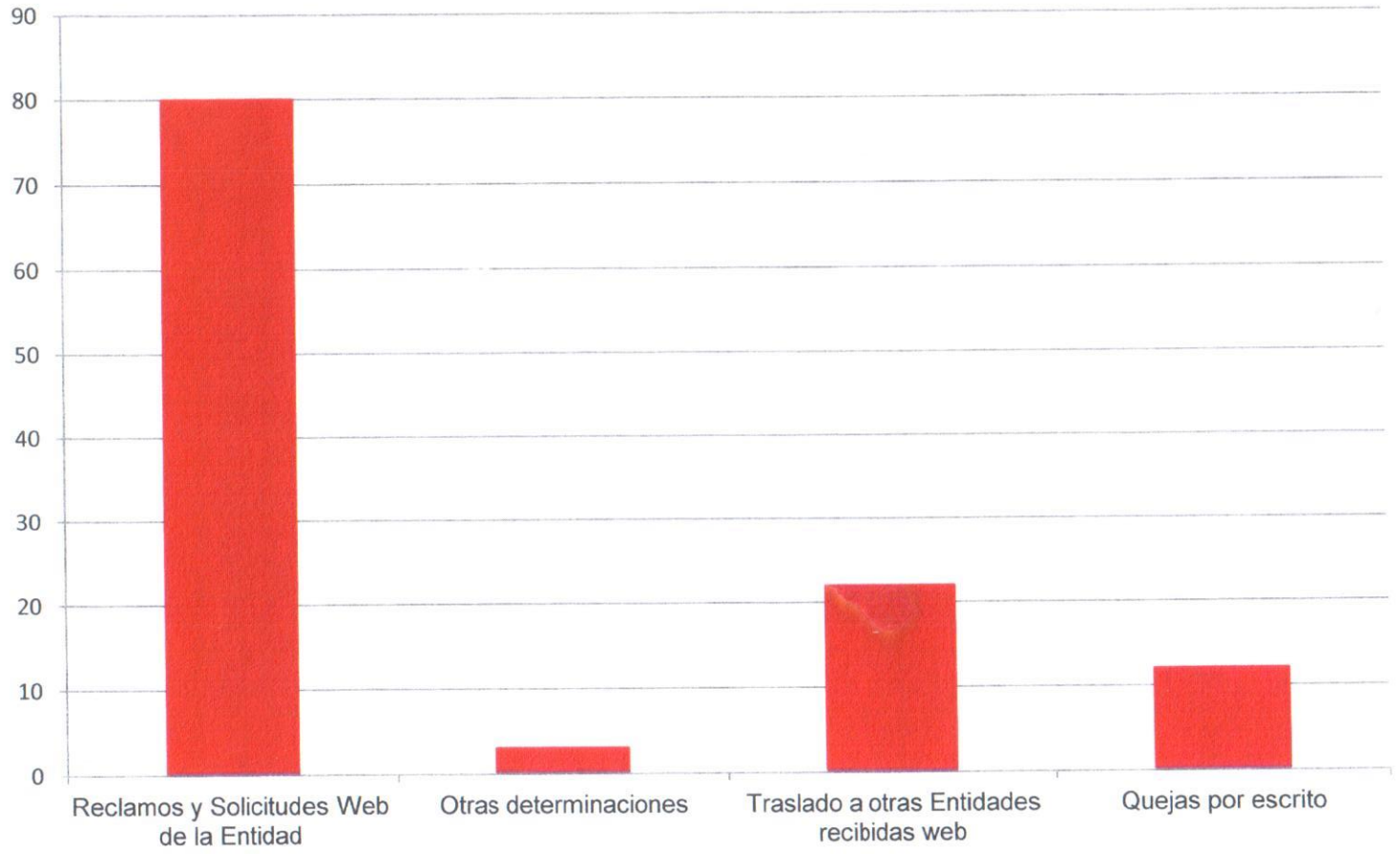
Atentamente,

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

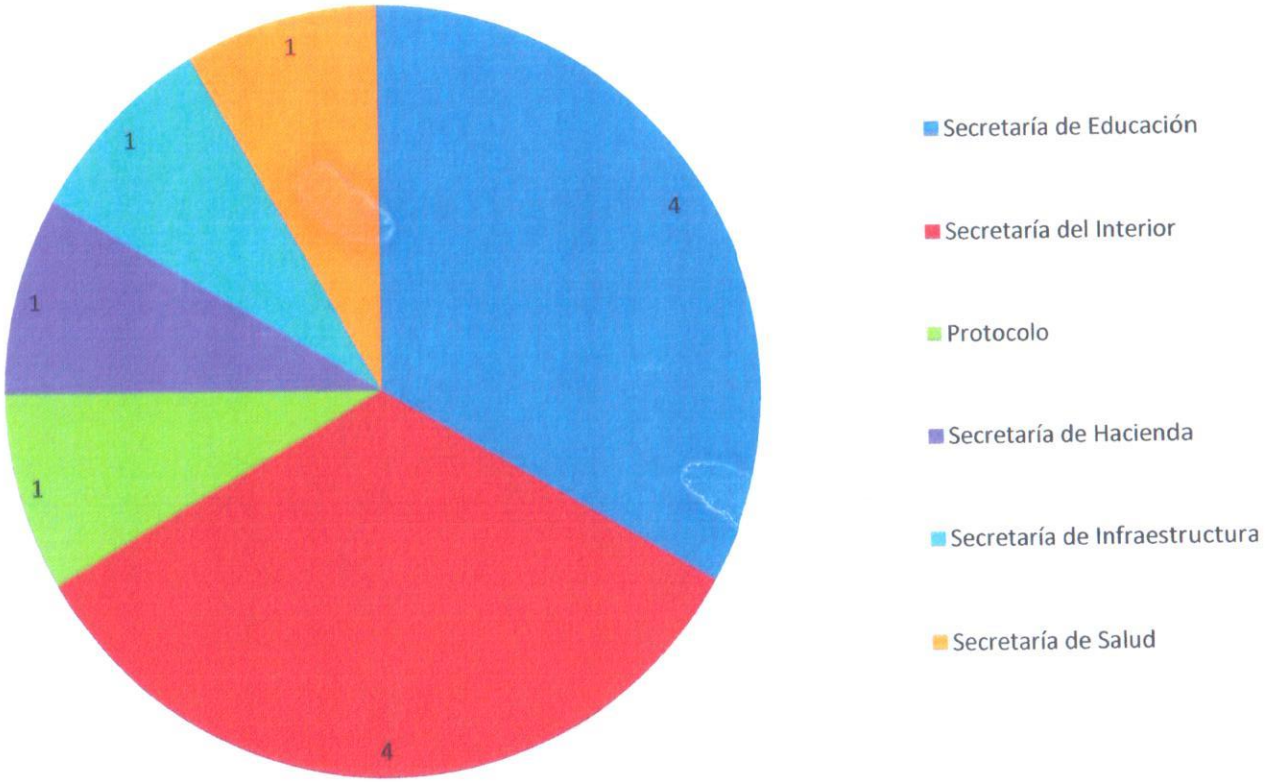
C.C. Dr. Rafael Fajardo Movilla – Secretaría de Control Interno

Proyectó: Esther Rúa Buzón
Técnico Administrativo

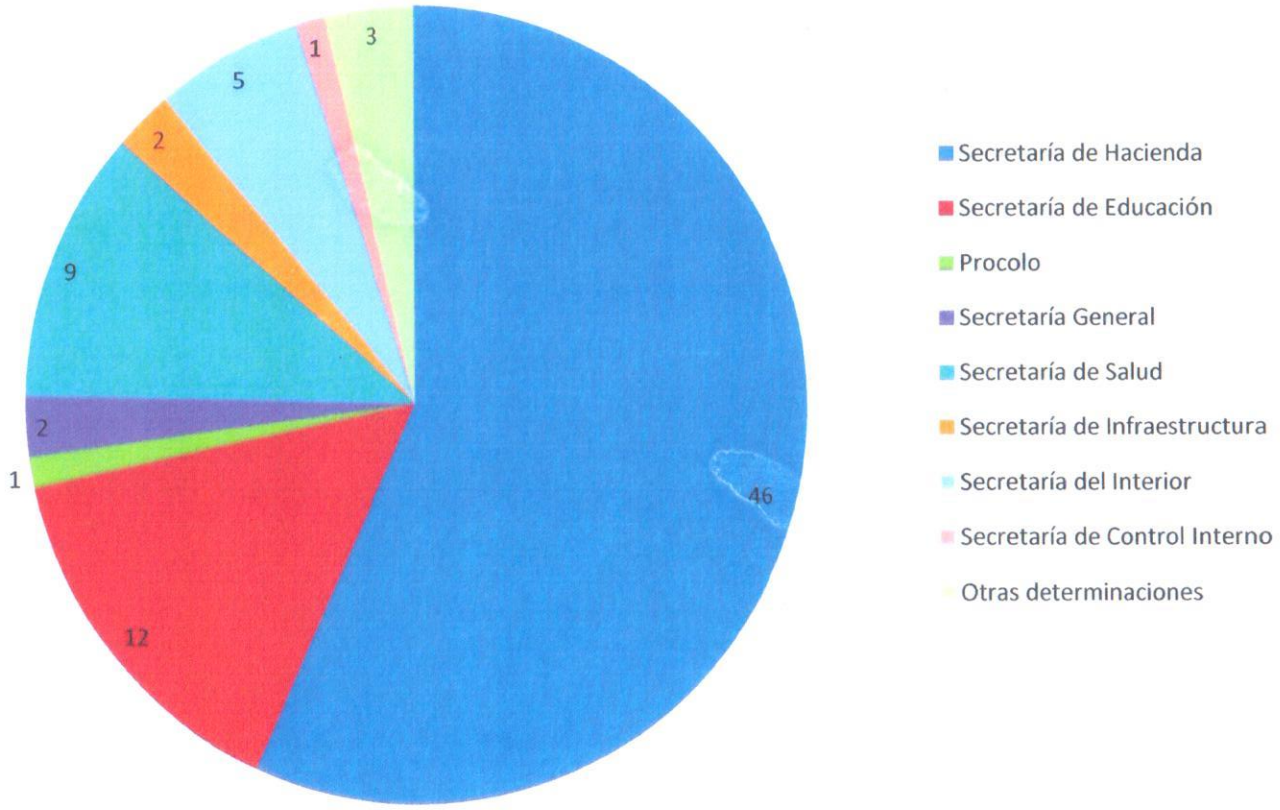
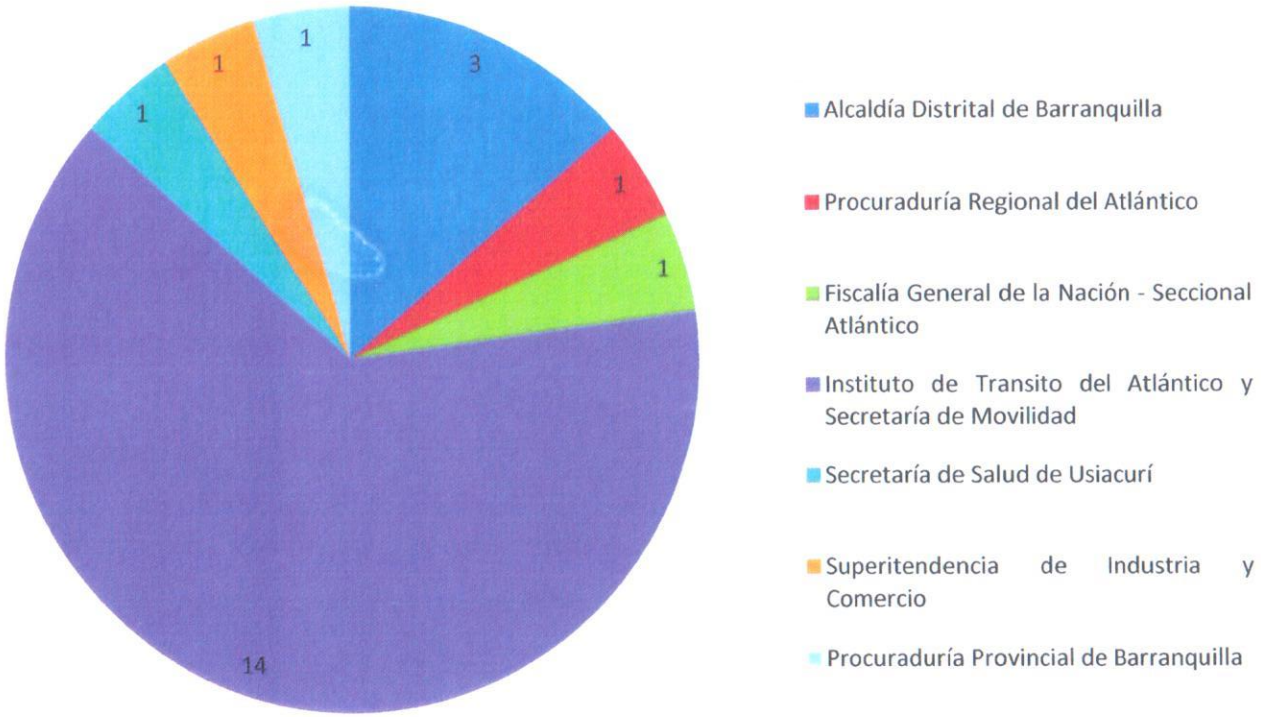
QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS
OCT – DIC 2016



QUEJAS RECIBIDAS POR ESCRITO
OCT – DIC 2016



RECLAMOS Y SOLICITUDES RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB OCT – DIC 2016



SOLICITUDES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICION RECIBIDOS A TRAVES DE LA WEB REMITIDOS A OTRAS ENTIDADES OCT – DIC 2016