



Gobernación
del Atlántico



Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20180130001813**

Barranquilla, 13-03-2018

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 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 octubre al 31 de diciembre 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 de Educación	6	Presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones por parte de 2 docentes de la I. E. Técnica Francisco de Paula Santander del municipio de Galapa. Queja contra la sección de presupuesto de la Secretaría de Educación por la presunción de omisión e intervención en actividades sindicales económicamen-	Se Profirió Auto de Indagación Preliminar No.807-17. Se profirió Auto Inhibitorio de fecha 24.11.2017

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





		te. Presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones por parte del Rector de la I. E. Juan José Nieto de Baranoa. Queja contra la Secretaría de Educación por no haber cancelado lo pactado en conciliación extrajudicial radicada bajo el No.247394 – 2251. Queja contra la Secretaría de Educación por el no reconocimiento de cesantías retroactivas. Queja presentada por una docente de la I. E. San José de Aguada de Pablo contra otra docente de la misma institución por presunto acoso laboral.	Se inicio investigación disciplinaria radicada bajo el No.803-17 . Se dio respuesta a la señora mediante oficina No.20180130000731 Se profirió Auto Inhibitorio de fecha 27.12.2017 Auto de Tramite de fecha 04.10.2017
Secretaría del Interior – Subsecretaria de Participación Ciudadana	2	Queja y solicitud de remoción del cargo del subsecretario de participación ciudadana por presunta persecución sistemática contra programa apoyado por el Gobernador del Departamento del Atlántico	Se Profirió Auto de Indagación Preliminar No.809-17.
Secretaría de Hacienda	2	Queja contra subsecretaria de rentas y funcionario instructor porque manifiesta el quejoso que el funcionario querellado procedió a actuar desconociendo todo el procedimiento legal y en especial del estatuto tributario del atlántico	Auto de Tramite de fecha 04.12..2017

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

SECRETARIA	No. DE RECLAMOS Y/O SOLICITUDES	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Secretaría de Educación	6	Manifiesta que no han contestado solicitud de traslado de institución.	Se remitió por competencia a la secretaria de educación
		Solicita pago de incentivos	Se remitió por competencia a

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





		a tutor de Institución Educativa San Juan Bosco de Sabanagrande. Solicita sea retirado del simat un estudiante para poder hacer el registro en el nuevo colegio. Manifiesta que está nombrado como secretario por encargo pero en su volante aparece como auxiliar de servicios generales. Solicita la base de datos de las instituciones educativas del departamento para la venta de un software académico. Manifiesta que su hija es estudiante de pies descalzo que se ha quedado en 3 materias y que por un promedio de 8 no alcanzo el 8 faltando 1(un) para ganar la materia perdió el año quisiera saber si es normal o si tiene derecho a recuperar siendo que en otras instituciones públicas lo hacen con más de tres(3) materia	la secretaría de educación Se remitió por competencia a la secretaría de educación Se remitió por competencia a la secretaría de educación Se remitió por competencia a la secretaría de educación Se remitió por competencia a la secretaría de educación
Secretaría de Hacienda	44	Informa que el vehículo ya no es de su propiedad. Solicita traspaso de vehículo a persona indeterminada de un vehículo que fue vendido por chatarra hace 40 años. Solicita información acerca de las fechas en que debe pagar impuesto vehicular. Pregunta por qué en la ciudad de Barranquilla se deben cancelar 2 impuestos vehicular. Manifiesta que le están cobrando impuesto	Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda



		vehicular pero no le envían factura sino que se acerque a la Secretaría. Solicita se le informe el motivo por el cual en la liquidación del impuesto vehicular se le está cobrando una sanción. Solicita prescripción de impuesto vehicular de vigencias anteriores. Solicita liquidación individual de impuesto vehicular años 2014 al 2017 Anónimo informa que en la subsecretaría de contabilidad piden dinero para el trámite de cuentas. Manifiesta que canceló el impuesto y al consultar en el sistema se refleja como si aún no cancelado. Manifiesta que está tratando de cancelar el impuesto vehicular y no puede hacerlo a través del sitio web. Solicita paz y pago por concepto de impuesto vehicular. Manifiesta que realizó una solicitud a la Secretaría de Hacienda y que no ha obtenido respuesta. Solicita información sobre citación de notificación personal de mandamiento de pago	Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Auto Inhibitorio de fecha 31.10. 2017 Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda Se remitió por competencia a la secretaría de hacienda
Secretaría General	5	Manifiesta que no lo dejaron ingresar a la Gobernación del Atlántico por estar en bermudas. Solicita tiempo de servicio para bono pensional.	Se remitió por competencia a la secretaría General



		Solicita empleo, por parte de una becaria de maestría financiado con recursos del fondo de ciencia, tecnología e innovación del sistema general de regalías fctei-sgr asignados al departamento del Atlántico	Se remitió por competencia a la secretaría General
Secretaría del Interior	4	Manifiesta que le están cobrando un impuesto por concepto de tasa seguridad y convivencia ciudadana por un valor superior al consumo de energía. Solicita información a cerca de la inscripción de una fundación. Solicita donación de alarmas de seguridad frente de seguridad son plaza son de negros. Manifiesta que es madre cabeza de familia y que busca ayuda económica porque tiene un hijo de síndrome de dawn, que se le hace difícil mantenerlo por lo que solicita ayuda para el programa y toda ayuda relacionada, ya que no tiene empleo, ni casa.	Se remitió por competencia a la secretaría del Interior Se remitió por competencia a la secretaría del Interior Se remitió por competencia a la secretaría del Interior Se remitió por competencia a la secretaría del Interior
Secretaría de Planeación	1	Solicita información acerca del programa Atlántico Líder en Participación	Se remitió por competencia a la secretaría de Planeación
Secretaría de Salud	8	Informa atención inadecuada a su hija en el hospital local de Malambo. Solicita incluir la etnosidad en las acciones de intervención a los planes, programas y proyectos dirigidos a la población en marco de la estrategia en atención primaria en salud con enfoque diferencial étnico en el país. Informa atención inadecuada a su hija en la Clínica Porto azul. Manifiesta que le formulan	Se remitió por competencia a la secretaría de Salud. Se remitió por competencia a la secretaría de Salud. Se remitió por competencia a la secretaría de Salud. Se remitió por competencia a la secretaría de Salud.



		parches de rotigotina neupro la cual fue radicada desde el 24 de octubre en nueva eps pero hasta la fecha no autorizan ya que secretaria de salud no tiene contrato con farmacia ambulatoria. Informa que es analista de microbiología del laboratorio microbiológico industrial especializado emical, con sede barranquilla, con el fin de cumplir estándares de calidad. Solicita información sobre la red nacional de laboratorios, y como formar parte de ella en el departamento. Queja por mal servicio de la Eps Barrios Unidos de Quibdó que no le entregan los medicamentos que necesita para su enfermedad, los cuales fueron ordenados de manera judicial por el trámite de tutela. Manifiesta que son una IPS y al ingresar por el link sugerido en la pagina para renovar la auto evaluación, aparece un mensaje donde dice que el "usuario no pertenece a este dirección departamental o distrital de salud". el código de prestador es: 080010111801 Nit 830080495 Queja contra la EPS Comfacor por jugar con la vida de las personas, pues, su hermano está enfermo de cancer y a las clinicas que lo han remitido manifiestan que no tienen convenio con dicha Eps.	la secretaria de Salud. Se remitió por competencia a la secretaria de Salud. Se remitió por competencia a la secretaria de Salud. Se remitió por competencia a la secretaria de Salud. Se remitió por competencia a la secretaria de Salud.
Secretaría de Infraestructura	2	Manifiesta que la obras del CDI que están construyendo en el Barrio	Se remitió por competencia a la secretaria de Infraestructura.

		La Candelaria 2 etapa están retrasadas y los fines de semana se roban los materiales. Solicita información acerca de cuáles son las vías terciarias y secundarias que se aplica el Decreto 000491 del 2017	Se remitió por competencia a la secretaria de Infraestructura.
Subsecretaría de Pasaportes	2	Solicita información acerca del trámite para obtener pasaporte. Manifiesta molestia con respecto al proceso de trámite de pasaporte que fue a solicitar para su hija, le solicitaron papeles adicionales y no había recibido respuesta.	Se remitió por competencia a la subsecretaría de pasaporte. Se remitió por competencia a la subsecretaría de pasaporte
Secretaría de la Mujer y Equidad de Género	1	Manifiesta que tuvo una relación con un policía hace tres meses, la cual decidió terminar por motivos personales, el hombre tenía mujer hijos y fue muy mala persona, en el día de ayer y en veces anteriores le realiza llamadas de forma agresiva, la llamó y la amenazo con publicar fotos de ellas.	Se remitió por competencia a la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género.

Traslado al Comité de Acoso Laboral:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Queja presentada por el señor Efrén Díaz Romero el contra Rector de la Institución Educativa Francisco de Paula Santander del municipio de Galapa, por presunto acoso laboral. Queja presentada por el señor Rodrigo Restrepo Hamburger contra Rector de la Institución Educativa Francisco de Paula Santander del municipio de Galapa, por presunto acoso laboral Queja presentada por el señor Donaldo Palacio Rúa contra Rector de la Institución Educativa Francisco de Paula Santander del	Se remitió a la Secretaría Jurídica en su calidad de Presidente del Comité de acoso laboral, tal como lo establece la Ley 1010 de 2006	3

www.atlantico.gov.co

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





Gobernación
del Atlántico



municipio de Galapa, por presunto
acoso laboral

Traslado a Otras Entidades por Competencia:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Derechos de Petición por comparendos. Pregunta donde puede descargar el decreto sobre pico y placa para motocicletas en el departamento	Instituto de Transito Departamental y a la Secretaría de Movilidad Distrital	46
Derecho de petición solicitando instalación gas domiciliario en forma subsidiado.	Gases del Caribe S.A.	1
Solicita un cupo en el colegio Marie Poussepin para su hija. Manifiesta que es padre de familia de dos niños que estudian en el instituto ariano ubicado cl. 79 # 42 – 318 de la ciudad de barranquilla, la matrícula que se venia pagando a diciembre de 2016 era de \$ 245.000 el cual siempre se pago con normalidad. Este año subió a \$ 420.300 es esto legal?." (sic)	Secretaría de Educación del Distrito de Barranquilla	2
Manifiesta que en la ciudad de Barranquilla hay un negocio de comidas rápidas, el cual no cuenta con extractor de olores ni grasa.	Secretaría de Salud del Distrito de Barranquilla	1

Otras Determinaciones

MOTIVO	TRAMITE	No. DE QUEJAS
Manifiesta inconformidad al respecto del mejoramiento de vivienda, toda vez, que le informan un valor y las obras que han realizado no alcanzan al valor informado	Se envió correo electrónico al usuario solicitando especificar en qué lugar se están realizando dichas obras para dar el tramite que por Ley corresponda.	1
Manifiesta que no dejan entrar estudiantes de la mañana	Se envió correo electrónico al usuario solicitando ampliar su queja para dar el trámite que por Ley corresponda.	1
Manifiesta que está en el proyecto de inserción y que está inconforme por la forma de escoger, que fue una persona participativa salió bien en el polígono tuvo la mejor nota y fue	Se envió correo electrónico a la usuaria solicitando ampliar su queja para dar el trámite que por Ley corresponda.	1

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico



la única que no quedó.		
Solicita Información de la fundación Ebenezer Piedra	Se envió correo electrónico al usuario orientándolo que debía dirigirse a la Cámara de Comercio	1
El usuario solo expresa queja a nombre hacia atención en el CRUE	Se envió correo electrónico al usuario solicitando ampliar su queja para dar el trámite que por Ley corresponda.	1
Manifiesta que no ha podido revisar su volante de pago porque le sale clave errada.	Se envió correo electrónico al usuario solicitando ampliar su queja para dar el trámite que por Ley corresponda.	1

CONCLUSION: SE RECIBIERON 142 “QUEJAS”, DE LAS CUALES 13 SON REALMENTE QUEJAS y 129 SON RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB DURANTE EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE 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 tres (03) 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.

De los 129 Radicados recibidos a través de la página web 46 fueron derechos de petición, que correspondieron: cuarenta y cinco (45) al Instituto de Transito Departamental del Atlántico y uno (01) a la Empresa de Gases del Caribe S.A.

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

Se recalca que aún 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

 www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico



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.

SECRETARIA DE EDUCACION

Durante este trimestre a través de la web de ésta Secretaría sólo recibimos solicitudes de información, sea oportuno recalcar que sí recibimos informes y/o quejas por escrito contra los docentes y directivos docentes por no responder derechos de petición de manera oportuna y 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 el informe anterior manifestamos 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



gobatl



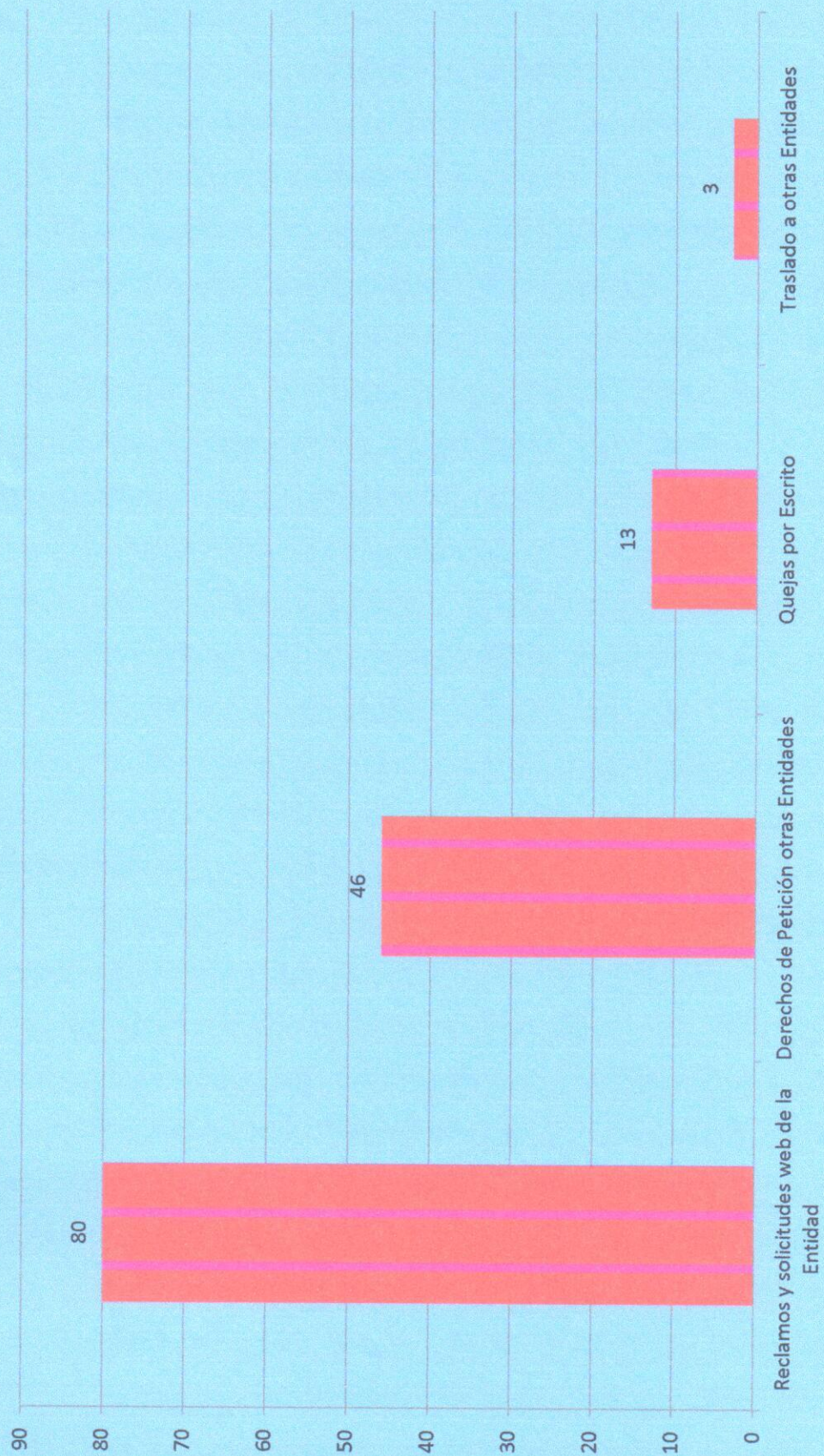
@gobernaciondelatlantico



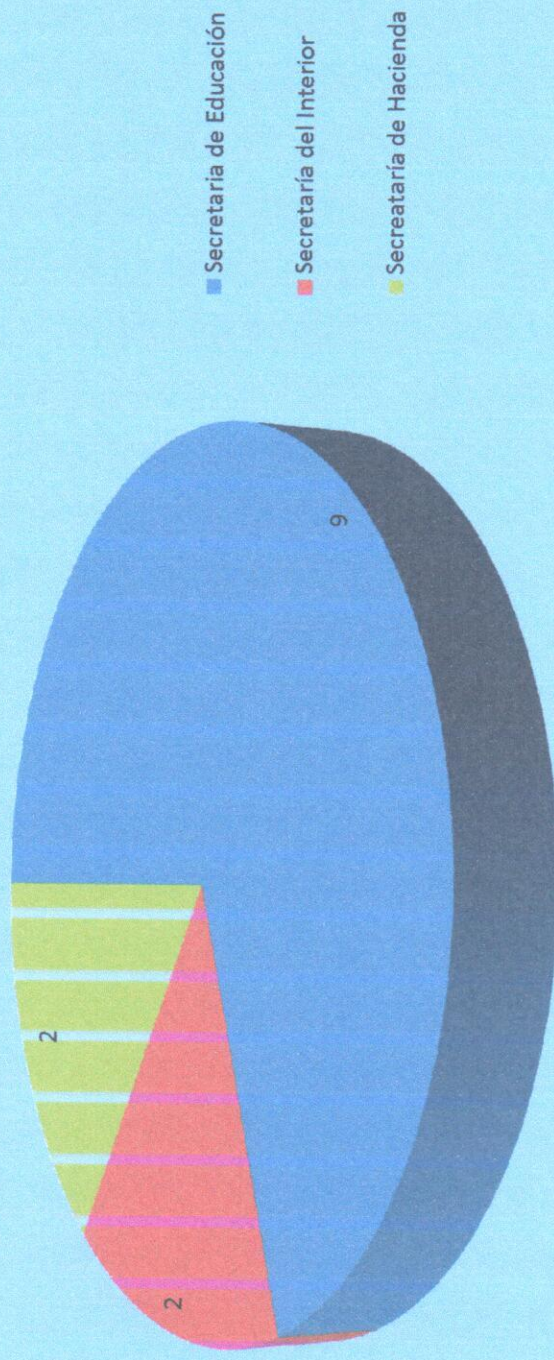
gobatlantico



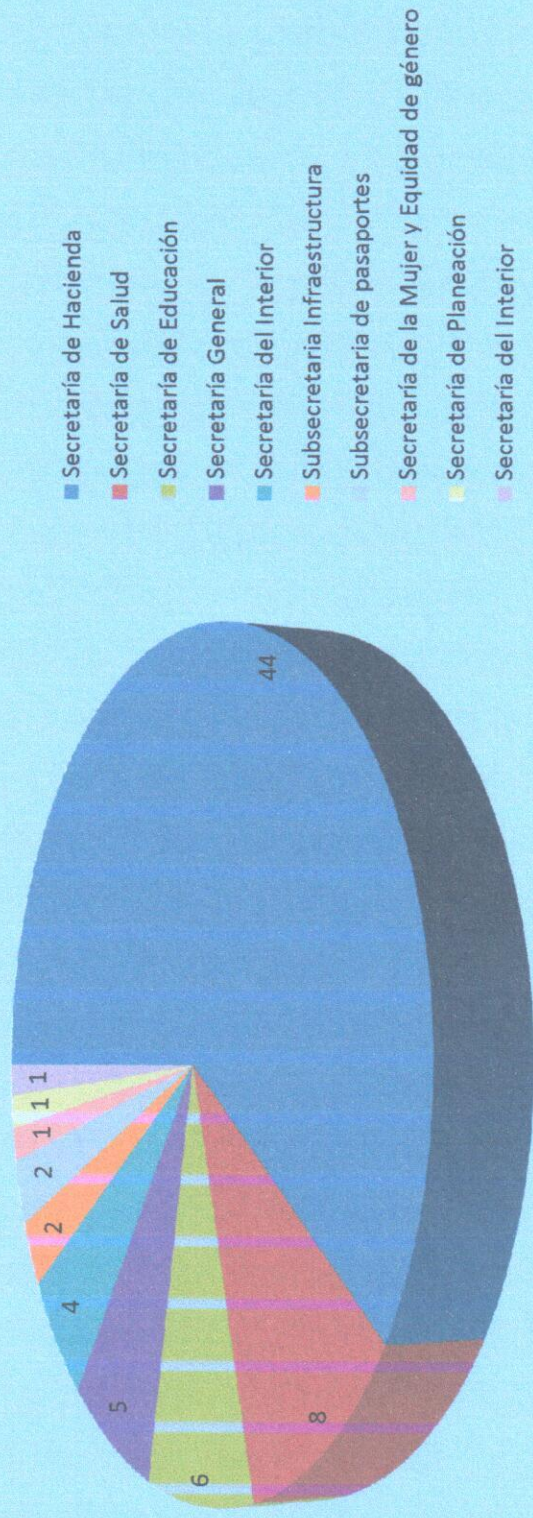
QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION OCT - DIC 2017



QUEJAS RECIBIDAS POR ESCRITO OCT - DIC 2017



RECLAMOS y/o SOLICITUDES A TRAVES DE LA WEB OCT - DIC 2017



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

