



Gobernación
del Atlántico

ATLÁNTICO
LÍDER



Al contestar por favor cite:

Radicado No.: **20190130000143**

Barranquilla, 04-01-2019

Doctor

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

Handwritten signature and date: 10-1-2019

ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

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 2018.

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	Presunto acoso sexual a menor de edad por parte de un docente.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.837-18.
		Presunto acoso sexual a menor de edad por parte de un docente.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.838-18.
		Presunta irregularidad por parte de un docente al brindar licor a menores de edad de la Institu-	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.842-18.

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





		ción Educativa donde labora. Presuntas irregularidades e incumplimiento de obligación civil y omisión trámite del FER en trámite oficio Fidupervisora. Presuntas moras en trámite de Solicitud de Cesantías de Docentes. Presunto maltrato verbal por parte de un funcionario de la Secretaría de Educación hacia un ciudadano.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.843-18. Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.844-18. Se comisionó al Dr. Bladimiro Pérez Arcia, a fin que reciba ampliación de declaración y decida lo que en derecho corresponda
Secretaría del Interior	2	Presunta irregularidad en el ejercicio funciones. Queja contra servidora pública adscrita a la Secretaría del Interior, por haber re-victimizado como cabildos indígenas al sacarlos de manera discriminatoria de una reunión de etnias celebrada el 25 de enero de 2018 en las Instalaciones del Museo del Caribe de Barranquilla.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.839-18. Se comisionó a la Dra. Kelly Vergara Vega, a fin que reciba ampliación de la queja y ratificación de la misma, para decidir lo que en derecho corresponda.
Secretaría de Infraestructura	2	Presuntas irregularidades en la ejecución de obra de mejoramiento de vivienda. Presunta vulneración de acceso a la información	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.840-18. Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia, quien dio respuesta al quejoso mediante oficio No. 20181000010843
Subsecretaría de Participación Comunitaria	1	Presunta mora en respuesta a derecho de petición	Se inició Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.841-18
Secretaría de Hacienda	1	Presunta irregularidades en el trámite de una soli-	Se oficio a la Secretaría de hacienda, a fin de decidir lo



		cidad referente un vehículo.	que en derecho corresponda
Gobernación del Atlántico	1	Queja contra funcionarios públicos y/o contratistas señalando de que van a atracar a los carros de valores que vienen aquí a la Gobernación, lo que atenta contra su buen nombre.	Se comisionó a la Dra. Martha Barrios Valencia, a fin que reciba ampliación de la queja y ratificación de la misma, 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
Subsecretaría de Rentas	75	Solicita se le indique lo adeudado por impuesto vehicular y asimismo se le realice un descuento. Solicita declaración de prescripción de impuestos vehiculares vigencias anteriores. Solicita paz y salvo de impuesto vehicular. Solicita liquidación impuesto de motocicleta. Solicita paz y salvo pro desarrollo de un inmueble. Derecho de petición solicitando emplazamiento previo por no declarar. Solicita verificar y bajar del sistema todas las personas que están llamadas a pagar impuesto de vehículo que no son propietarios.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.

www.atlantico.gov.co

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico





	Manifiesta que está realizando el trámite de escrituras de una casa y en la notaria le informan que no se la entregan porque en la Gobernación no le han liquidado los impuestos. Manifiesta que le están cobrando impuestos de un vehículo que vendió. Pregunta si el Departamento cobra impuesto de valorización. Manifiesta que no ha podido registrar escritura porque le están cobrando doble impuesto de hipoteca. Solicita copias simples de proceso de jurisdicción coactiva. Solicita reconsideración en la sanción por el no pago de impuesto de timbre vehicular. Solicita comprobantes de egresos de los pagos realizados a Invesakk Ltda. Manifiesta que le embargaron la cuenta y un mes después sigue embargada. Solicita se le informe los vehículos que se encuentren registrados a su nombre. Solicita oficios de desembargo de los inmuebles identificados con los Nos. de matrícula inmobiliaria No. 040-9848,	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.
--	--	---





		040-74736, 040-26228, 040-24474, 040-180246 al encontrarse a paz y salvo por concepto de predial, valorización y estampilla pro hospital. Manifiesta que no se ha recibido a la fecha la respuesta por escrito del derecho de petición, Radicado: 20180500396332 Fecha: 31-08-2018	Se dio respuesta al solicitante al correo electrónico adjuntando la respuesta del mismo.
Secretaría de Salud	9	Manifiesta malas prácticas de un laboratorio. Manifiesta que en la Clínica Bonnadona se encuentra hospitalizada desde casi un mes su madre con diagnostico presuntivo de cáncer, esperando ser atendida por el cirujano quien se encuentra de viaje. Solicita información sobre habilitación de un medico radiólogo para realizar radiología a intervencionista en la Clínica Reina Catalina. Revisar el contrato del señor Jorge Bolívar, en Salud Pública, presuntamente presento un diploma falso, de técnico laboral en, salud ambiental. Manifiesta que la ESE HDS le adeudan 14 meses de OPS desde el año 2016 hasta septiembre de 2018 y negación de contrato de octubre de 2018 y siguientes sin motivo alguno	Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia. Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia. Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia. Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia y Procuraduría Regional del Atlántico. Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.



	Manifiesta inconvenientes con la IPS Hospital Materno Infantil toda vez que está solicitando una cita para su hija menor de tres años y la línea que le dieron para solicitar la cita se encuentra inactiva.	Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia
	Manifiesta que su hijo asistió a cita programada en la IPS Asignada Grupo de Estudio Barranquilla Centro Atención San Lucas y tiene 14 días sin recibir fenobarbital 100 mg por tener agotados recetario especial para estos medicamentos de control	Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.
	Derecho de petición solicitando se le informe cuales son los recursos que le adeudan a Coomeva EPS, Salud Vida S.A., Nueva EPS, Coosalud ESS EPS-S, Comfacor EPS, MEDIMAS, CAJACOPI, EMDISALUD, ASOCIACION BARRIOS UNIDOS, SANITAS, por concepto de salud no POS o no PBS, certificar el presupuesto destinado al sector salud para la vigencia 2018, manifestar el numero de cuentas de las entidades financieras en que se encuentran dichos dineros.	Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia
	Manifiesta que el Ministerio de salud informa que la secretaria de salud de Atlántico, inicia con Mipres	Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia





Gobernación
del Atlántico

ATLÁNTICO
LÍDER

		a partir del 1 de Enero de 2019, por lo tanto se solicita comedidamente facilitar el acto administrativo y el Instructivo de radicación de las facturas de cobro y manual de auditoría.	
Secretaría del Interior	8	Solicita informe como se calcula el cobro que se realiza en la factura de energía por concepto de tasa de seguridad y convivencia ciudadana. Solicita información referente a legalización de título universitario de carrera realizada en Venezuela. Derecho de petición especificar las Políticas, programas y proyectos que ha ejecutado la Gobernación a partir del 2012 hasta la fecha para garantizar a las mujeres una vida libre de violencias (2). Pregunta que tiene Personería Jurídica y desean conocer cuál es el proceso para la Cancelación. Pregunta si dentro de las funciones de la prevención de los desastres y la implementación de los planes de emergencia y evacuación como se podría acceder por parte de sus funcionarios o personal encarado del tema para que los trabajadores del Centro De Protección Social Integral Para El Adulto Mayor Del Municipio De Sabanalarga, Juana De J. Sarmiento que se dedica a brindar atención integral a los adultos mayores del municipio de Sabanalarga, puedan capacitar al personal del mismo.	Se remitió a la Secretaría del Interior por competencia Se remitió a la Secretaría del Interior por competencia Se remitió a la Secretaría del Interior por competencia Se remitió a la Secretaría del Interior por competencia Se remitió a la Secretaría del Interior por competencia
Secretaría de	3	Solicita se le aplique el	Se remitió a 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





Infraestructura		silencio administrativo a un Derecho de petición que instauró ante esa Secretaría. Manifiesta que el estadio de softball de puerto Colombia, presenta muchas fallas, ya que los drenajes no cumplen la función adecuada, por lo tanto sería un error recibirlos así. Solicita ese le informe: 1) que proyectos de obras de cofinanciación tiene la gobernación con la alcaldía de Baranoa, dado concejo aprobó un empréstito (sic) por \$3.000 mil millones de pesos sin socializar con la comunidad.	de Infraestructura por competencia. Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia. Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia
Gerencia de Capital Social	2	Solicita recibir apoyo por parte de la Gobernación en la campaña ni un niño mas quemado fiesta sin pólvora en el portal de los manantiales manzana 4 de soledad solicitando su acompañamiento en la concientización de los padres de cuidar y proteger a los menores. Solicita información cuanto es el valor recaudado de la estampilla pro anciano del departamento del atlántico en el año 2017 y lo que va corrido del 2018. Cuál ha sido el destino de la misma en lo relacionado al municipio de Sabanalarga y sus corregimientos. Que actividades y programas se han desarrollado en el año 2017 y 2018 en lo a la persona mayor en lo relacionado al municipio de Sabanalarga.	Se remitió a la Gerencia de Capital Social por competencia. Se remitió a la Gerencia de Capital Social por competencia
Secretaría de Educación	4	Manifiesta que no puede bajar los volantes de pago.	Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.





		Solicita una beca para estudiar un postgrado ya que no cuenta con los recursos para pagar una carrera y es madre cabeza de hogar. Solicita información sobre traslados de docentes. Manifiesta que es docente adscrito a la planta de personal Docente del Departamento, un día mandaron cambiar las claves con el que uno veía e imprimía los volantes de pago, pero este cambio hizo que se me olvidara la clave, por lo que solicita ayuda para recuperar clave.	Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia. Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia. Se dio respuesta al docente al correo electrónico dando instrucciones.
Secretaría General	1	Solicita intervención inmediata, seguimiento y control en el proceso de licitación pública LP-003-2018	Se solicitó informe a la Secretaría de Control Interno sobre el seguimiento de esta petición.
Secretaría de Cultura y Patrimonio	1	Manifiesta que es usuario frecuente cuando está en esta ciudad de los excelentes servicios de la Biblioteca Departamental "Meira del Mar" pero he presenciado altercados verbales de muchos usuarios con el funcionario que atiende en el primer piso la sala de consulta, es un señor grueso de tez blanca y ojos claros	Se dio traslado a la secretaría de cultura y patrimonio para que dentro de su competencia y en el marco de preservar el orden interno y la atención al ciudadano tome las medidas del caso.
Subsecretaría de Talento Humano	1	Manifiesta que publicaron aviso de actualizar de datos en Sociedad de Jubilados. Como hasta hoy no han pagado, se dirigieron a la misma quienes lo enviaron a la Gobernación y al llegar acá le dieron que era mentira y este trámite lo hicieron con persona de edad avanzada, pues se trataba de actualización de datos del mismo	Se remitió a la Subsecretaria de Talento Humano por competencia





Secretaría TIC	1	Manifiesta presuntas irregularidades en contratos	Se solicitó información a la Secretaría TIC y a la Secretaría de Control Interno para decidir lo que en derecho corresponda.
----------------	---	---	--

Traslado al Comité de Acoso Laboral:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Queja presentada por el señor Dairo Santana Beltrán contra el señor Niuwal Badillo Adárraga – servidor público adscrito a la Secretaría de Salud, por presunto acoso laboral	Se remitió a la Secretaría Jurídica en su calidad de Presidente del Comité de acoso laboral, mediante oficio No. 20180130007053., tal como lo establece la Ley 1010 de 2006	1

Traslado a Otras Entidades por Competencia:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Derechos de Petición por comparendos. Solicita le sea levantado el embargo de su cuenta corriente Bancolombia Solicita le sea levantado el embargo de su cuenta corriente Banco caja social. Solicita se le aclare el embargo que tiene registrado ante el Banco Caja Social por unas supuestas multas del año 2011.	Instituto de Transito Departamental del Atlántico	32
Informa de que hay predio abandonado en la ciudad que se ha convertido en un hogar de (palomas, murciélagos y ratas)	Alcaldía Distrital de Barranquilla	1
Solicita información acerca de los aportes que se reciben para la liga de atletismo desde el año 2012 a la fecha	Indeportes	1
Derechos de Petición por comparendos.	Secretaría de Movilidad de Barranquilla	2
Manifiesta que un predio ubicado en la carrera 70 no. 75 – 61, están haciendo uso indebido del suelo	Secretaria de Control Urbano y Espacio Publico	1



Otras Determinaciones

MOTIVO	TRAMITE	No. DE QUEJAS
Reclamo frente a la trazabilidad de la Gestión académica y pedagógica del crédito derecho.	Se solicitó información a la solicitante al correo electrónico pau_0517@hotmail.com, a fin de dar el tramite que por ley corresponda	1
Solicita descuento de una deuda por pagar.	Se solicitó información a la solicitante al correo electrónico lilianacao@hotmail.com, a fin de dar el tramite que por ley corresponda	1
Volantes de pago	Se solicitó información a la solicitante al correo electrónico ansargo13@hotmail.com, a fin de dar el tramite que por ley corresponda	1
Manifiesta que necesita con urgencia el teléfono de la I E Normal Superior de Manatí. esto debido a que la ET Norte de Santander, se encuentran en la verificación de la idoneidad de títulos y no ha sido posible contactarse con esa entidad.	Se dio respuesta a la solicitante al correo electrónico stella.berbesi@nortedesantander.gov.co , a fin de dar el tramite que por ley corresponda	1
Solicitud Formal	Se solicitó información a la solicitante al correo electrónico ervinedu21@hotmail.com, a fin de dar el tramite que por ley corresponda	1
Error en la comunicación de Emplazamiento Previo por no declarar de fecha 02.11.18, debido a que hemos realizado un convenio de pago desde el 7 de junio del 2018. favor corregir y anular esta situación.	Se solicitó información al solicitante al correo electrónico suministroaire2003@gmail.com, a fin de dar el tramite que por ley corresponda	1
Solicitud información por consignaciones y/o pagos SUPERSALUD	Se solicitó información al solicitante al correo electrónico hector.lopez@supersalud.gov.co, a fin de dar el tramite que por ley corresponda	1
Actualizar pago	Se solicitó información al solicitante al correo electrónico lacero@colegioaleman.edu.co, a fin de dar el tramite que por ley corresponda	1
Respuesta escrito 20180710124101	Se solicitó información al solicitante al correo electrónico enujoca@yahoo.com, a fin de dar el tramite que por ley corresponda	1



Gobernación
del Atlántico



CONCLUSION: SE RECIBIERON 165 "QUEJAS", DE LAS CUALES 14 SON REALMENTE QUEJAS y 151 SON RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN, SOLICITUDES DE INFORMACION Y OTRAS DETERMINACIONES RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB DURANTE EL PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018.

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 ocho (08) pasaron a Expedientes Disciplinarios.

Continuamos 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 151 Radicados recibidos a través de la página web 29 fueron derechos de petición, que correspondieron al Instituto de Transito Departamental del Atlántico y dos (02) a Secretaría de Movilidad 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. Compromiso que está señalado en el plan de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

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 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



@gobiernaciondelatlantico



gobatlantico





Gobernación
del Atlántico

ATLÁNTICO
LÍDER

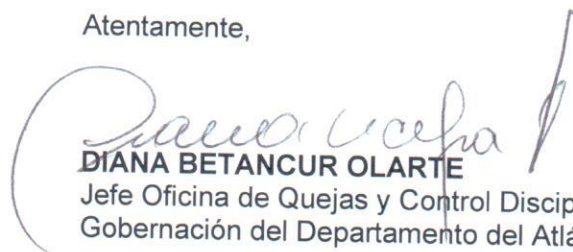
SECRETARIA DE EDUCACION

Durante este trimestre a través de la web de ésta Secretaría recibimos solicitudes de información y/o trámites, asimismo se iniciaron dos (02) procesos contra docentes por presunto acoso sexual a menores de edad, presunto incumplimiento de obligaciones civiles,

En vista de la situación, por demás imperiosa de acciones, nos reunimos con Educación a fin de tomar las medidas necesarias para trabajar de manera conjunta y ser contundentes con los resultados y así proteger a nuestros niños, estableciendo parámetros y aplicando las normas. Respecto a documentos inidóneos también fijamos tareas.

Finalmente se recomienda realizar capacitaciones a los docentes y directivos, en cuanto a las funciones propias del cargo para entender que las omisiones, extralimitaciones y acciones pueden derivar en 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

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



gobatl



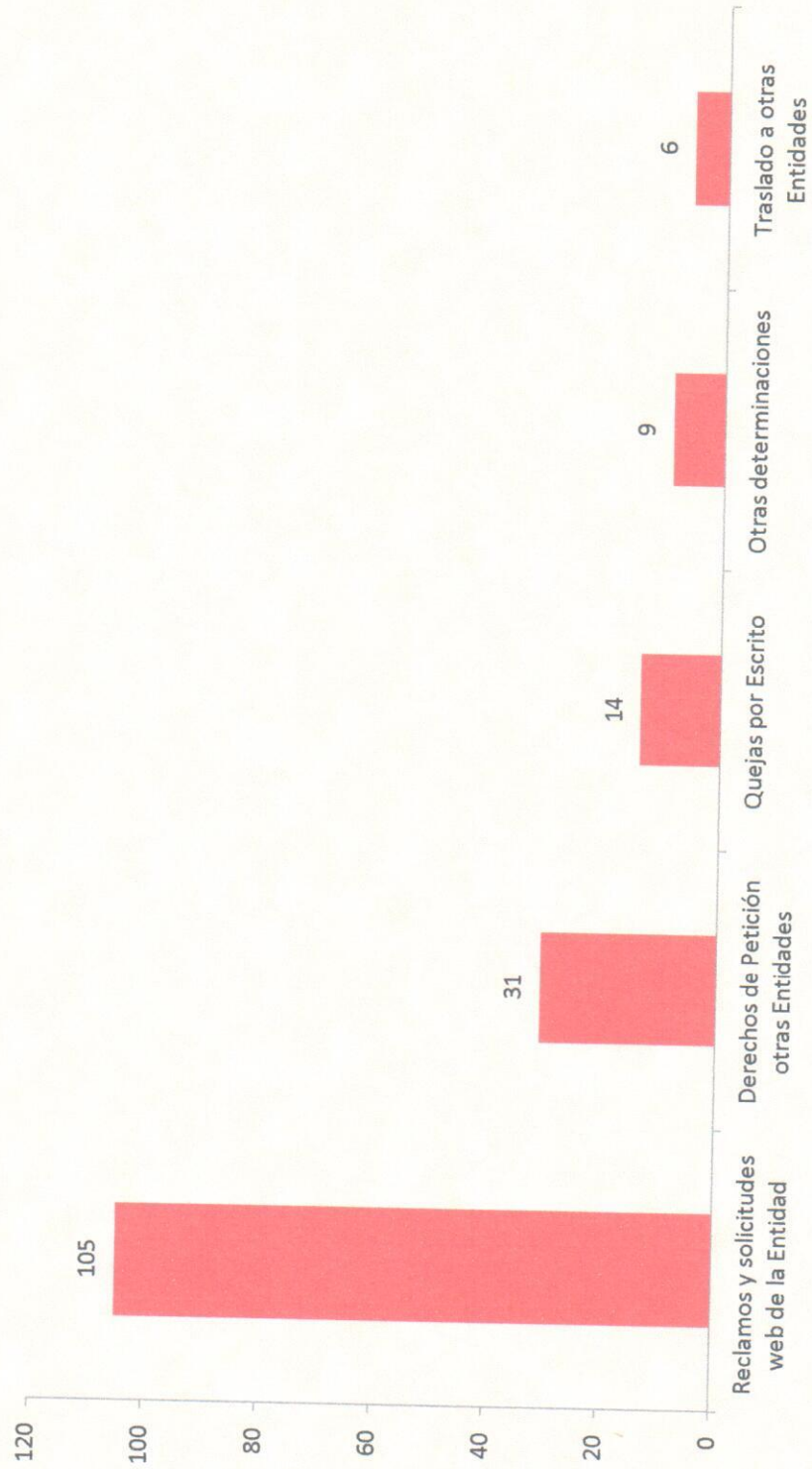
@gobernaciondelatlantico



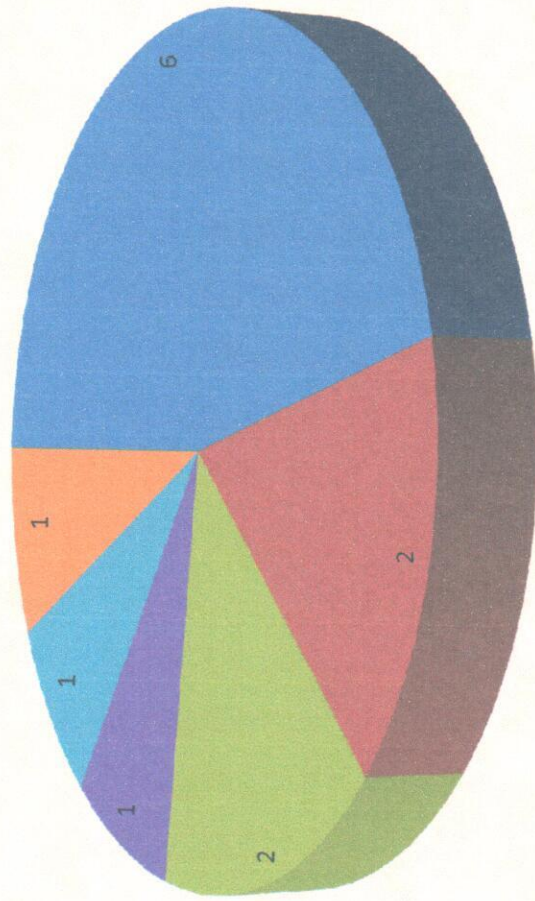
gobatlantico



QUEJAS, RECLAMOS y DERECHOS DE PETICION OCT - DIC 2018



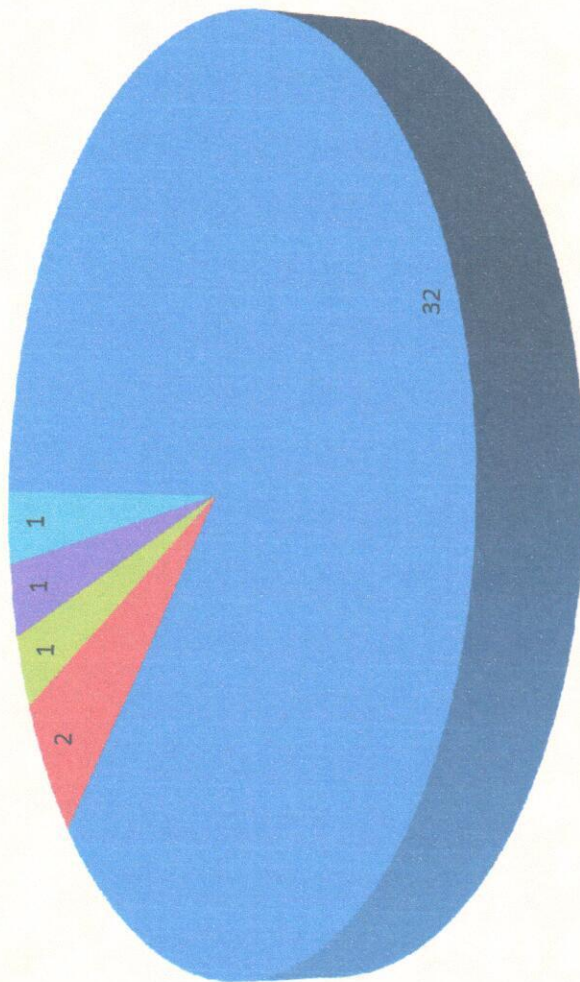
QUEJAS RECIBIDAS POR ESCRITO OCT - DIC 2018



Secretaría de Educación
Secretaría de Infraestructura
Secretaría de Hacienda

Secretaría del Interior
Subsecretaría de Participación Ciudadana
Gobernación del Atlántico

Solicitudes, Quejas y Derechos de Petición recibidos a través de la web remitidos a otras entidades Oct - Dic 2018



- Insituto de Tránsito Departamental
- Instituto Departamental de Recreación y Deporte del Atlántico
- Espacio Urbano Distrital
- Secretaría de Movilidad - Alcaldía de Barraquilla
- Alcaldía Distrital de Barranquilla

RECLAMOS y/o SOLICITUDES A TRAVES DE LA WEB OCT - DIC 2018

