

Barranquilla, 09-01-2020

Doctora  
**ELSA MARGARITA NOGUERA DE LA ESPRIELLA**  
DESPACHO DEL GOBERNADOR  
BARRANQUILLA - ATLANTICO

**ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

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 las 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 2019.

La metodología utilizada para mayor claridad, es con gráficas, que indican la dependencia, número de quejas y reclamos recibidos.

Es de anotar que estamos trasladando el mismo a las Secretarías pertinentes para que tomen las medidas respectivas y a la Secretaría de Control Interno para el seguimiento al plan de mejoramiento.

Así las cosas tenemos que, las dependencias que dieron lugar a quejas durante el periodo en mención, son:

| SECRETARIA              | No. DE QUEJAS | MOTIVO FRECUENTE                                                                                                       | TRAMITE                                                                                                                                              |
|-------------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Secretaría General      | 1             | Presuntas irregularidades en la Resolución No.000365 del 4 de diciembre de 2008                                        | Auto de Tramite 22 de octubre de 2019, se oficio a Secretaría General mediante radicado No.20190130006843                                            |
| Secretaría de Educación | 5             | Presunta omisión a respuesta de derecho de petición por parte del rector de la I.E. Técnica Industrial de Sabanalarga. | Auto de Tramite 12 de noviembre de 2019, se oficio a la Institución Educativa Técnica Industrial de Sabanalarga mediante radicado No.20190130009881. |

|                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |   | <p>Queja contra servidores públicos por determinar de la Secretaría de Educación por presuntas irregularidades en el pago por concepto de embargo de alimentos.</p> <p>Queja de un docente de la I.E. Pedro A. Oñoro del municipio de Baranoa por presunto acoso laboral por parte de compañeros de trabajo.</p> <p>Queja por presunto incumplimiento en obligación civil por parte de un docente.</p> <p>Presunta omisión respuesta derecho de petición</p> | <p>Se ofició a la Secretaría de Educación para decidir lo que en derecho corresponda.</p> <p>Auto de trámite adiado 19 de diciembre de 2019, comisionando al Doctor Numas Tovar, para ratificar al quejoso de su queja y devolver con respectivo proyecto.</p> <p>Se ofició a la Secretaría de Educación para decidir lo que en derecho corresponda.</p> <p>Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.877-19</p> |
| Secretaría Jurídica | 1 | Queja contra un servidor público por presunta irregularidad en el proceso de legación de una escritura sin el pago de impuestos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Se ofició a la Secretaría de Jurídica, a la Subsecretaría de Rentas y la Oficina de Registros e Instrumentos Públicos decidir lo que en derecho corresponda                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Secretaría de Salud | 1 | Presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones, relacionada con el nombramiento del Director Administrativo y Representante legal de la Fundación Hospital Metropolitano de Barranquilla                                                                                                                                                                                                                                                         | Se inició Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.878-19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

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

| SECRETARIA              | No. DE RECLAMOS Y/O SOLICITUDES                                                           | MOTIVO FRECUENTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | TRAMITE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subsecretaría de Rentas | 88<br><br>Nota: Se sintetizaron, toda vez, que varios reclamos son por los mismos hechos. | <p>Manifiesta que desea cancelar el impuesto vehicular y le aparece una multa, desea saber de que se trata la multa para cancelar.</p> <p>Manifiesta que realizó una solicitud de la cual pasaron 6 meses y no ha obtenido respuesta.</p> <p>Tres (03) Derechos de petición solicitando caducidad de impuesto vehicular.</p> <p>Manifiesta que durante varios meses le han enviado mensajes en el cual le solicitan el pago de impuestos del 2016, encontrándose a paz y salvo con los mismos, por lo tanto solicita que no le envíen mensajes de cobro.</p> <p>Manifiesta que su cuenta bancaria se encuentra embargada por el impuesto de una moto que le robaron en el año 2008, por lo tanto desea saber a quién debe enviar la respectiva denuncia por pérdida.</p> <p>Expresa que hace varios días está intentando liquidar el impuesto vehicular y la página muestra error.</p> <p>Solicita se aplique el pago del impuesto de manera inmediata, el cual canceló y aún no se refleja el pago, lo anterior, toda vez, que le expresaron que la aplicación la realizan de 1 hasta 5 meses.</p> <p>Manifiesta que le están cobrando impuestos de un vehículo que vendió hace varios años y del cual hizo el respectivo traspaso.</p> | <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> <p>Se ofició a la Subsecretaría de Rentas para decidir lo que en derecho corresponda.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> |

|                         |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |   | <p>Pregunta si puede obtener descuentos por el pago de impuesto vehicular en lo referente a sanciones e intereses.</p> <p>Expresa que debe las vigencias del 2005 al 2008, por lo que solicita se le informe cual es el paso para que le desmonten el valor de las vigencias prescritas a la fecha y poder pagar lo que no está prescrito y así estar al día con los impuestos.</p> <p>Expresa que le ha sido imposible comunicarse telefónicamente, que hizo todos los pagos correspondientes a impuestos vehicular y ahora el vehículo aparece embargo, lo que no entiende porque anteriormente lo consultaba en el RUNT y no aparecía embargo alguno.</p> <p>Derecho de Petición por no respuesta al Radicado No. 20190500600192.</p> <p>Solicita copias del expediente bajo el radicado 20190710041591</p> | <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> <p>Se ofició a la Subsecretaría de Rentas para decidir lo que en derecho corresponda.</p> |
| Secretaría de Educación | 6 | <p>Una usuaria pregunta que si a los estudiantes se les puede pedir el pago de pre matricula, para con esto garantizar el cupo para el próximo año. Teniendo en cuenta que el estudiante es antiguo y no se ha insinuado que este se va a retirar de la institución educativa. Al no pagar esta pre matricula esto hace que se pierda cupo.</p> <p>Manifiesta que tiene una licencia de maternidad otorgada desde el día 19/06/19 hasta el 22/10/19. Pregunta que si dentro de ese tiempo se incluyen los 15 días de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.</p>                                                                                                                                                                                                                         |

|                                 |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |    | <p>vacaciones docentes correspondientes a mitad de año, por lo cual hace la respectiva reclamación de los mismos, lo que amplía su tiempo de licencia.</p> <p>Fundación Universidad Unidat Internacional, remite informe del plan integral de política pública religiosa en materia de educación confesional y presentación del ministerio apostólico de educación y cultura de la confesión gobierno eclesiástico apostólico y profético universal.</p> <p>En el Colegio Unidad Porteña de Aprendizaje (U.P.A) programaron graduación con ceremonia para los estudiantes de 9 grado y exigen q los padres cancelen un derecho de grado. Pregunta si esto es obligatorio.</p> <p>Solicita apertura de convenio para la promoción de productos a docentes</p> <p>Solicita información acerca del concurso de traslado ordinario 2019-2020</p> | <p>Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.</p> |
| Subsecretaría de Talento Humano | 10 | <p>Solicita validar, cargar y rectificar la información en su historia laboral, correspondiente a las planillas de aportes a CAJANAL por su tiempo laborado en el año rural, certificado por la Secretaría de Salud del Atlántico.</p> <p>Desea saber que paso con su derecho de petición radicado 20190500653402, el cual el estado es no hay físico su trámite que continuidad quiere decir y si por favor me brindan la asesoría pertinente para escalar mi requerimiento y sea suplida mi inquietud.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano por competencia.</p> <p>Se ofició a la Subsecretaría de Talento Humano para decidir lo que en derecho corresponda.</p>                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Solicita certificación de los respectivos descuentos de ley por aportes para pensión y a donde fueron girados, en mes a mes y año por año, en calidad de auxiliar de enfermería en Hibácharo - Piojó, dependía de la Gobernación con asignación a Juan de Acosta - Atlántico.</p> <p>Manifiesta que fue víctima de una estafa para un nombramiento, donde le entregaron copia de los recibos de la gobernación, desea saber cómo se hacen los nombramientos y como puedo recuperar el dinero.</p> <p>Derecho de petición solicitando que por favor le aclaren la petición respecto al puesto del cargo público sobre el requisito de educación formal del núcleo básico del conocimiento.</p> <p>Solicita copia simple del manual de funciones para el cargo profesional universitario código 219 grado 8.</p> <p>Solicita copias de los contratos de prestación de servicio de la señora María José Polo Martínez.</p> <p>Manifiesta que en tres ocasiones de recepción de correspondencia del edificio de la gobernación del atlántico, no le reciben un sobre que envió desde Bogotá para solicitar la expedición de los certificados (formatos) para gestionar la pensión de vejez.</p> <p>Solicita se revise la vacante OPEC 75328 de atlántico-gobernación (sec general, área de archivo) en lo que respecta a la fecha a partir de la cual se realizará el nombramiento en periodo de prueba 1: 2019-08-02 (agosto/2019) ¿esa es la fecha?</p> | <p>Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano por competencia.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano por competencia</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano por competencia</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano por competencia</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano por competencia</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano por competencia</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Talento Humano por competencia</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                               |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Secretaría de Infraestructura | 4 | <p>Derecho de Petición Solicitado copia del proceso de contratación para las adecuaciones, mejoras, reconstrucciones y todos los trabajos que se le hicieron al muro del canal del dique correspondientes al Departamento del Atlántico entre los años 2005 al año 2010.</p> <p>Manifiesta inconformismo respecto de una petición radicada con fecha del 29 de julio de 2019 bajo el número 20190500394302 y a la fecha no se ha recibido respuesta.</p> <p>Solicita información acerca del proyecto VIPA en Soledad, barrio Manuela Beltrán de 260 aptos. Desea saber donde puede llevar los documentos para participar.</p> <p>Informa sobre unos daños causados a una vivienda en el municipio de Candelaria Atlántico, donde se está construyendo una vía y la cual el proceso constructivo ha ocasionados daños en su vivienda, fisuras y desprendimiento del piso y otros del cual quiere solución. Convenio 434 de 2017.</p> | <p>Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia.</p> <p>Se ofició a la Secretaría de Infraestructura, para decidir lo que en derecho corresponda.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia</p> |
| Secretaría de Salud           | 8 | <p>Solicita información relacionada con las normatividades utilizadas por los funcionarios de la secretaria de salud del atlántico como soportes para realizar las vistas.</p> <p>Manifiesta que se graduó de técnico laboral por competencias en auxiliar de enfermería y tiene entendido que para poder iniciar a ejercer su oficio debe tramitar una solicitud para que se le entregue una resolución, por tanto desea saber si esta resolución la expide la Gobernación del Atlántico u otra Entidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.</p>                                                                                                                                                                                           |

|                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     |   | <p>Solicita información para la inscripción en el RETHUS como profesional del área de psicología, toda vez, que está inscrita como auxiliar de enfermería y necesita la dos inscripciones para poder ejercer las dos profesiones sin ningún inconveniente.</p> <p>Solicita resolución original de enfermería.</p> <p>Envía de documentos para pago de cuentas de cobro e informe de actividades como contratista de prestación de servicio contrato No.0155*2019*001135</p>                                                                                                        | <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia</p> |
| Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico     | 2 | <p>Manifiesta que es beneficiaria de una unidad sanitaria y le hicieron la poza séptica pero ahora el grupo político 8otma olivo se apodero del proyecto y la sacaron junto a 8 personas más, por lo tanto solicita se le expliquen los motivos de la decisión.</p> <p>Solicita información sobre el proyecto que se aprobó en el año 2018 por la Secretaria de Agua Potable y Saneamiento Básico para extender la planta de tratamiento del sistema de agua de Sabanalarga, duplicando su capacidad de 200 a 400 litros, y así beneficiar a corregimientos como Isabel López.</p> | <p>Se remitió a la Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico por competencia</p>     |
| Subsecretaría de Prevención y Atención de Desastres | 2 | <p>Solicita limpieza inmediata del monte que hay en el entorno de nuevo CDI de Santo Tomás por la proliferación de animales como sancudos culebras y otros tipos de animales perjudiciales que puede ocasionar emergencia a los niños que están en el centro CDI y el consumo de sustancias alucinógenas y atracos en el sector.</p>                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Se remitió a la Subsecretaría de Prevención y Atención de Desastres por competencia.</p>                                                                                        |

|                                              |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                      |
|----------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                              |   | Solicita intervención por parte de este ente a la obra que se encuentra en mejoramiento ubicada en Guaimaral (Tubará) ya que su predio se encuentra en riesgo y los encargados manifiestan que no hay presupuesto a sabiendas que ese terreno necesita un muro.                                                 | Se remitió a la Subsecretaría de Prevención y Atención de Desastres por competencia. |
| Secretaría TIC                               | 1 | Manifiesta que están realizando estafas desde una página transitoatl.com.co donde aparecen que se debe años de impuesto vehicular sin pagar y te da una opción para pagar impuesto vehicular desde esta página si se supone que el impuesto vehicular solo debe poderse pagar desde la pagina de la gobernación | Se remitió a la Secretaría TIC por competencia                                       |
| Subsecretaría de Contabilidad                | 1 | Solicita revisión de las retenciones practicadas a las facturas de pago hechos por el contrato no.0103*2018*000043.                                                                                                                                                                                             | Se remitió a la Subsecretaría de Contabilidad por competencia.                       |
| Secretaría de la Mujer y Equidad de Género   | 1 | Solicita permiso especial para caminata pacífica en conmemoración al día de la eliminación de la violencia a la mujer.                                                                                                                                                                                          | Se remitió a la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género por competencia.          |
| Secretaría de Desarrollo Económico           | 1 | Manifiesta que es ambientalista, tratando de liderar una iniciativa, de carácter social, con gran impacto ambiental, pero como no cuenta con los recursos económicos, por lo que solicita la debida atención a este caso y si es el caso la verificación de viabilidad para implementar                         | Se remitió a la Secretaría de Desarrollo Económico por competencia.                  |
| Secretaría de Cultura y Patrimonio Económico | 1 | Manifiesta que laboró en el museo un mes y quince días y nunca le pagaron su trabajo                                                                                                                                                                                                                            | Se remitió a la Secretaría de Cultura y Patrimonio Económico por competencia.        |

|                    |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                     |
|--------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Secretaría General | 1 | Solicita copia del acta de liquidación, recibo final, cualquier documento o certificación donde consten del contrato número 08-310-0-92 celebrado por el fondo nacional de caminos vecinales Regional Atlántico, con el señor Edmundo Molina, las cantidades e ítems ejecutados, director y residente de obra. | Se remitió a la Secretaría General por competencia. |
|--------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|

**Traslado a Otras Entidades por Competencia:**

| MOTIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | TRASLADADO A                        | No. DE QUEJAS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
| Derecho de petición solicitando prescripción de comparendos conforme a la Ley.<br><br>Derecho de Petición solicitando rectificación de una sanción, toda vez, que la petente nunca ha tenido vehículo y la sanción va dirigido a una tercera persona con el número de cedula de la petente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Instituto de Transito del Atlántico | 3             |
| Informa una anomalía que se está presentando en el colegio san Carlos Borromeo ubicado en el barrio los olivos, donde las directivas del colegio no han realizado los grados de los niños de 5º, entregaron diploma sin número de Resolución, ni firma de Secretaría de Educación.<br><br>Manifiesta que existe vulneración al derecho al estudio el plantel escuela normal superior la hacienda reprobaron el año de su hijo a causa de dos notas faltante que no reportaron los profesores.<br><br>Manifiesta presuntas irregularidades en la Institución Educativa Técnica Metropolitano de Barranquilla "Parque Educativo", con relación a negarle cupo a su hijo de forma verbal. | Secretaría de Educación Distrital   | 4             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---|
| Solicita reevaluar y analizar los costos de matriculas y pensiones del año 2020 del Colegio Liceo de Cervantes, Por una resolución de la Secretaria de Educación mostrándolos como colegio Bilingüe sin tener laboratorios de bilingüismo no explican el por qué del aumento brutal y abusivo.           |                                                                |   |
| Derecho de petición solicitando prescripción de comparendos conforme a la Ley.                                                                                                                                                                                                                           | Secretaría de Movilidad Distrital                              | 1 |
| Manifiesta que tiene 2 hijos menores de edad, y le están negando la salud. Son Venezolanos en el 11otmai no los quisieron afiliar porque no tienen las partidas apostilladas pero debido a la situación de Venezuela no están apostillando y el PEP yo estoy trabajando y tengo mis documentos en regla, | Personería Distrital y Defensoría De Pueblo                    | 1 |
| Interpone queja para que se corrija en la base de datos del Sisben municipio de Soledad (Atlántico) la duplicidad del numero de cédula de la señora María Magdalena Valencia Osorio CC 32.733.984 la cual figura a nombre de Ana María Hernández                                                         | Procuraduría Regional del Atlántico y a la Alcaldía de Soledad | 1 |
| Manifiesta que necesita los servicios de la Comisaria Tercera de Soledad y se encuentra cerrada en horario laboral, hoy es 10/10/2019 y son las 15:30 y la sede se encuentra cerrada y no pueden ir a otra comisaría porque es en la que su familia tiene que ir por la zona donde viven.                | Instituto Colombiano de Bienestar Familiar                     | 1 |

### Otras Determinaciones

| MOTIVO                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | TRAMITE                                                                                                                                                                                                                           | No. DE QUEJAS |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Ordenanza o decreto mediante la cual se crea y/o actualización el Consejo De Paz de su departamento. Actas del Consejo de Paz, desde el año 2016 hasta la fecha. Reglamento interno que rige el Consejo de paz Listado de miembros del Consejo Departamental de Paz Listado de consejos Municipales de Paz. | Se solicito información a la petente, toda vez, que su solicitud está incompleta, quien envió correo electrónico el día 11 de octubre y el mismo fue remitido a radicación para que se reasigne al despacho del señor gobernador. | 1             |
| Fundación FUNGIR CARIBE remite propuesta de trabajo                                                                                                                                                                                                                                                         | Se remitió a la Secretaría General para su conocimiento                                                                                                                                                                           | 1             |
| Manifiesta que está inconforme con la no actualización del pago que hizo en persona a Sabanalarga por valor de \$274.532 Y además ya había realizado un pago en línea y en la oficina manifestaron que debía ser en persona donde sabemos que en línea queda suficiente evidencia.                          | Se solicito información al señor al correo electrónico will2751@hotmail.com, toda vez, que su petición no es clara y/o está incompleta, pues, no sabemos a qué pago se refiere.                                                   | 1             |
| Solicita que por favor le indiquen el estado del pago del contrato No. 0103*2019*000040 el cual inició el 23 de abril de 2019, terminando sus obligaciones contractuales el 05 de Agosto de 2019. Este pago se debió hacer a finales del mes de Agosto y a la fecha 29/10/2019 no le habían cancelado.      | Se dio respuesta a su correo electrónico mmartinezg76@yahoo.com                                                                                                                                                                   | 1             |
| La Universidad de Alicante solicita apoyo en el sentido de brindar documentos, entrevistas, etc a estudiante Colombiano para su tesis doctoral "El Proceso de Regionalización en Colombia en el contexto actual de los acuerdos de Paz"                                                                     | Se remitió al Despacho del señor Gobernador                                                                                                                                                                                       | 1             |

**CONCLUSION: DE LOS 150 RADICADOS. TENEMOS QUE: OCHO (08) SON QUEJAS y LOS 142 RESTANTES SON RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB.**

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 de la 8 quejas sólo dos (02) pasaron a Expedientes Disciplinarios, porque las demás se resolvieron en el momento.

De los 142 Radicados recibidos a través de la página web 9 fueron derechos de petición, así: tres (03) correspondieron al Instituto de Transito Departamental del Atlántico, Uno (01) a la Secretaría de Movilidad Distrital de Barranquilla, tres (03) a la Subsecretaría de Rentas, Uno (01) a la Subsecretaría de Talento Humano y Uno (01) de la Secretaría de Infraestructura.

Es importante trabajar en el procedimiento para que el reclamo sea atendido por una oficina diferente a ésta, toda vez, que debe ser resuelto dentro del término breve señalado por la Ley. 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.

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.

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.

**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 Secretaría 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 recibimos solicitudes de información y/o trámites, consideramos conveniente que se publique en la web esta información de tal manera que sean más públicos y visibles a la comunidad en general.

## ATENCION AL USUARIO

Cuando una extensión no es contestada la llamada se direcciona a la Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno, por lo que es urgente trabajar el compromiso individual con la comunidad para atender como Entidad las necesidades de la comunidad.

Atentamente,

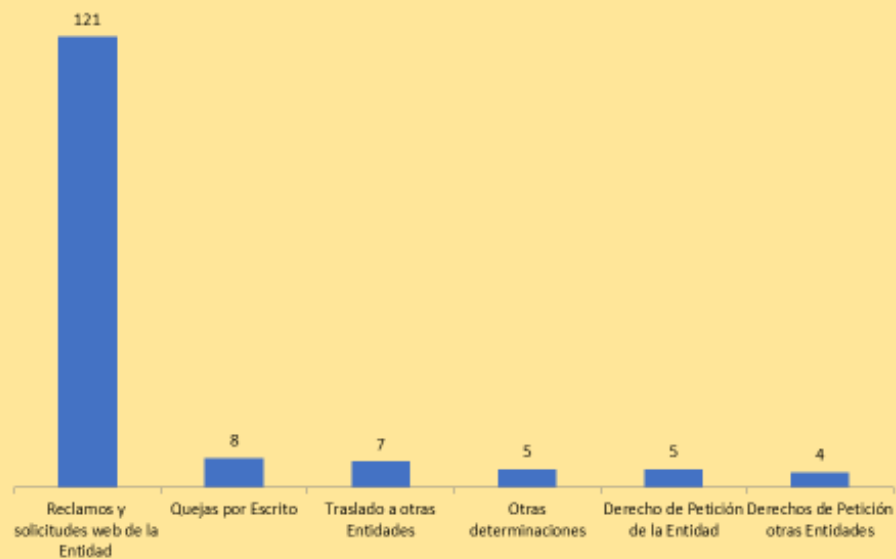
Original firmado

**DIANA BETANCUR OLARTE**

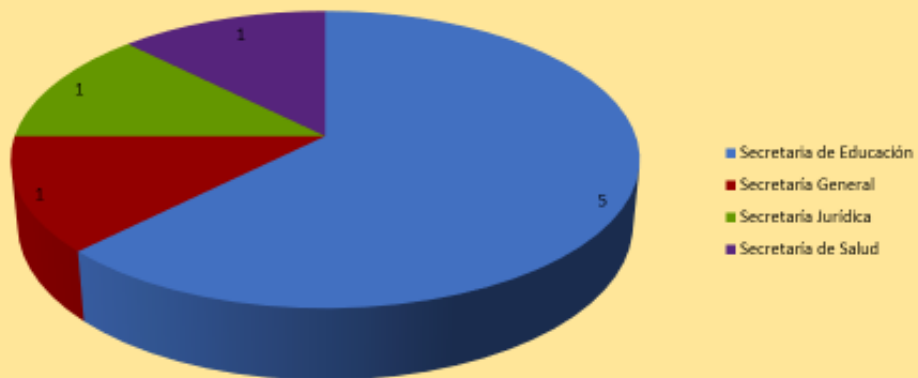
Jefe Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno  
Gobernación del Departamento del Atlántico

Proyectó: Esther Rúa Buzón  
Técnico Administrativo

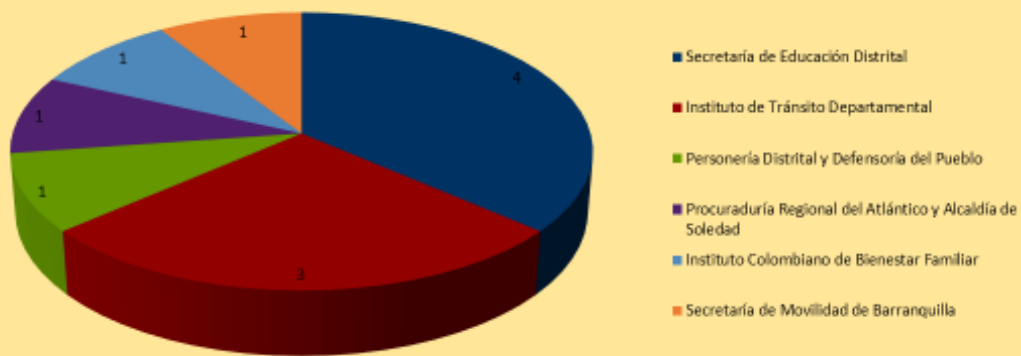
## QUEJAS, RECLAMOS y DERECHOS DE PETICION OCT-DIC 2019



### QUEJAS RECIBIDAS POR ESCRITO OCT-DIC 2019



### Solicitudes, Quejas y Derechos de Petición recibidos a través de la web remitidos a otras entidades OCT-DIC 2019



## RECLAMOS y/o SOLICITUDES A TRAVES DE LA WEB OCT - DIC 2019

