

Barranquilla, 06-07-2020

Doctora
ELSA MARGARITA NOGUERA DE LA ESPRIELLA
DESPACHO DE LA GOBERNADORA
BARRANQUILLA - ATLANTICO

ASUNTO: INFORME DE PQRS PERIODO 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2020

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 abril al 30 de junio de 2020.

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 en este período se recibieron 752 escritos (PQRS) de los cuales sólo 3 dieron origen a actuación disciplinaria así:

SECRETARIA	No. DE QUEJAS	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Secretaría General	1	Presunta irregularidad en contrato de cremación de cadáveres.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.886-20 de fecha 24.06.2020.
Secretaría de Salud	2	presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones, irrespeto a sus subalternos, entre otras.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.887-20 de fecha 24.06.2020.
		presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones con ocasión de la pandemia Covid-19.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.888-20 de fecha 24.06.2020.

De las 749 (PQRS) restantes recibidas a través de la página web tenemos que:

Quinientos treinta y seis (536), corresponden a solicitudes y reclamos que se reasignaron mediante el sistema de gestión documental (ORFEO) a las distintas dependencias de la Entidad por competencia. Veintisiete (27) fueron derechos de petición remitidos a otras entidades. Cuarenta y nueve (49) compete a derechos de petición remitidos a las distintas secretarías de la Gobernación del Atlántico. y Ochenta y dos (82) PQRS de competencia de diferentes Entidades, por ejemplo la CRA, Barranquilla verde y Alcaldía municipales.

Cincuenta y cinco (55) corresponden a otras determinaciones que denominamos con este nombre, toda vez, que conciernen a solicitudes bien sean que llegan con información incompleta y/o requerimiento que si fueron resueltas por la Administración Departamental.

Reclamos y Solicitudes recibidas a través de la web reasignadas a las distintas dependencias:

SECRETARIA	CANTIDAD
Subsecretaría de Rentas	246
Secretaría de Salud	70
Secretaría de Educación	39
Despacho de la Gobernadora	32
Subsecretaría de Talento Humano	30
Secretaría del Interior	27
Secretaría General	15
Secretaría de Desarrollo Económico	15
Secretaría de Cultura	11
Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	7
Subsecretaría de Participación comunitaria	7
Atención al ciudadano	6
Secretaría de Planeación	6
Secretaría de Infraestructura	6
Subsecretaría de Contabilidad	5
Secretaría de Hacienda	3
Secretaría Privada	2
Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	2
Subsecretaría de Tesorería	1
Gerencia de Capital Social	1
Secretaría de Control Interno	1
Subsecretaría de Pasaporte	1
Secretaría Jurídica	1
Subsecretaría de Prevención y Atención de Desastres	1
Oficina de Comunicaciones	1

Observaciones:

1. El mayor número de reclamos y/o solicitudes lo está generando la Subsecretaría de Rentas, siendo el reclamo más frecuente el del pago del impuesto unificado de timbre vehicular. Expresan los usuarios que, al momento de liquidar el impuesto, en unas ocasiones se encuentran con inconsistencias como base de avalúos, pagar el impuesto con el valor reflejado y al solicitar soporte este pago no se refleja y ocasiona el pago dos veces y por ende solicitudes de devoluciones. También expresan que el pago en línea no es suficiente ni confiable.
2. En la Secretaría de Salud el motivo más frecuente se refiere a la realización de pruebas Covid 19 y la demora en la entrega de sus resultados que en el momento de presentar la queja han transcurrido hasta 15 días de realizadas y sin respuesta por parte del laboratorio encargado. Siendo el otro motivo frecuente la debilidad para ingresar documentos en la página para el Registro Único Nacional de Talento Humano en Salud.
3. Despacho de la Gobernadora y Secretaría del Interior, referidas a las ayudas que en virtud a la pandemia está entregando el gobierno nacional y departamental a la población vulnerable; representando el 1% del universo de PQRS.
4. La Subsecretaría de Talento Humano, se concentra en solicitudes de Certificado de No pensión y certificado CETIL.

Derechos de Petición recibidos a través de la web reasignadas a las distintas dependencias:

SECRETARIA	CANTIDAD
Subsecretaría de Rentas	20
Despacho de la Gobernadora	8
Secretaría General	6
Secretaría de Salud	4
Subsecretaría de Talento Humano	4
Secretaría del Interior	1
Secretaría Jurídica	1
Secretaría Privada	1
Secretaría de Infraestructura	1
Secretaría de Hacienda	1
Subsecretaría de Pasaporte	1

Reclamos y Solicitudes recibidas a través de la web remitidas a las distintas entidades:

ENTIDAD	CANTIDAD
Tránsito del Atlántico	28
Alcaldía Distrital de Barranquilla	15
Secretaría de Movilidad	12
Alcaldía de Soledad	10
Procuraduría Regional del Atlántico	3
Superintendencia de Salud	2
Tránsito de Galapa	2
Corporación Regional Autónoma	1
Electricaribe	1
Departamento Nacional de Planeación	1
Indeportes	1
Presidencia de la República	1
Superintendencia de Servicios Públicos	1
Policía Nacional	1
Alcaldía de Puerto Colombia	1
Barranquilla Verde	1
Alcaldía de Malambo	1

Derechos de Petición recibidos a través de la web reasignadas a las distintas entidades:

ENTIDAD	CANTIDAD
Tránsito del Atlántico	11
Secretaría de Movilidad	10
Tránsito de Puerto Colombia	4
Tránsito de Galapa	2

Haciendo un comparativo del primer trimestre enero – marzo 2020 (325 PQRS) vs el trimestre actual (752) observamos un crecimiento del 130% más. Cifra histórica en la Administración Departamental.

Es menester revisar y mejorar el Software de liquidación y pago del impuesto unificado de vehículo, ya que en el presente informe representa el 35% del total de las PQRS. De tal manera, que se pueda optimizar el servicio y por ende reducir los reclamos que este tema genera.



Atlántico
para la
Gente

Al contestar por favor cite :
20200130002323
Radicado No.: **20200130002323**

Pag 5 de 11

Finalmente, en esta oportunidad nos permitimos expresar que el proyecto de Secretaría General, respecto a una ventanilla única, recoge nuestro sentir ceñidos al sistema de gestión de calidad, pues, nos permitirá dedicarnos al objeto mismo de nuestra misión legal y le permitirá al ciudadano mayor claridad y trazabilidad a la Administración Departamental.

Cordialmente,

Original firmado

DIANA BETANCUR OLARTE

Jefe Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno

Gobernación del Departamento del Atlántico

Nota: Elaboramos una gráfica que especifica las 5 dependencias con mayor número de solicitudes, reclamos, peticiones de este trimestre con el inmediatamente anterior.

Proyectó: Esther Rúa Buzón
Técnico Administrativo



NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 08-000

Calle 40 45-46 Barranquilla, Atlántico | Tel. (57)(5)330 7000
Línea Gratuita 01 8000 425 888 | gobernador@atlantico.gov.co

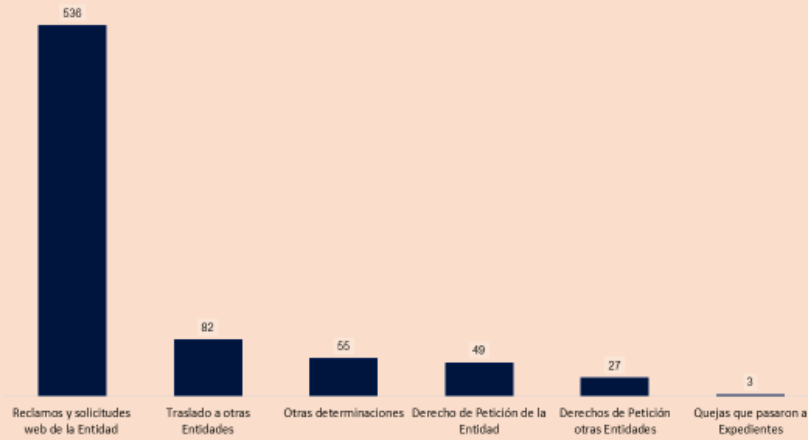


Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co

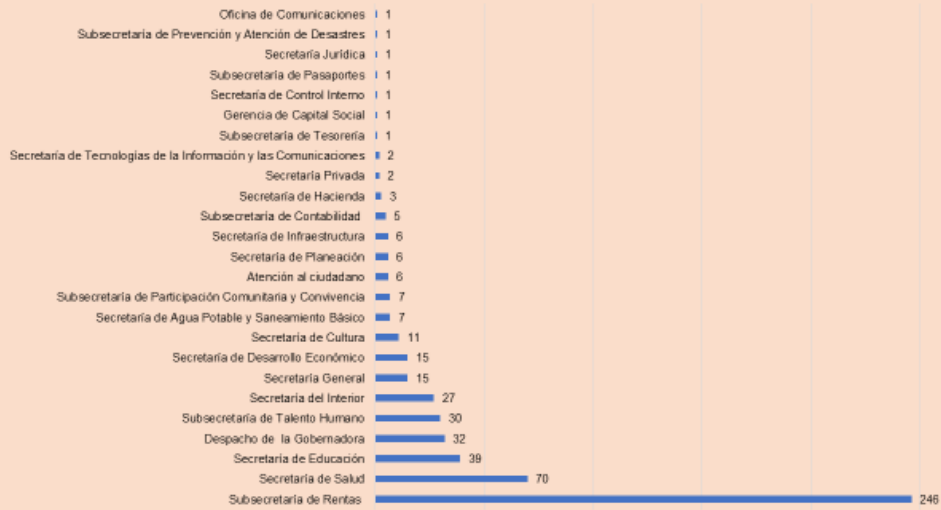


QUEJAS, RECLAMOS y DERECHOS DE PETICION ABR - JUN 2020

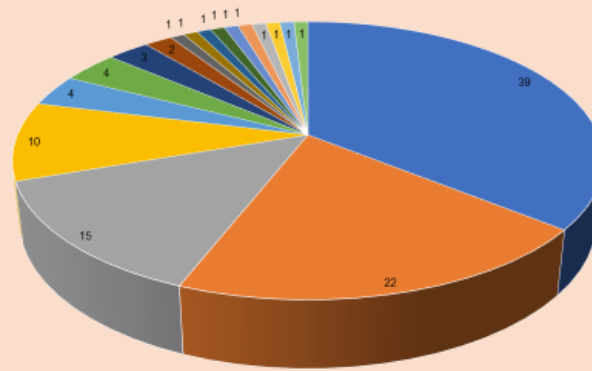




RECLAMOS y/o SOLICITUDES A TRAVES DE LA WEB DE LA ENTIDAD ABR - JUN 2020

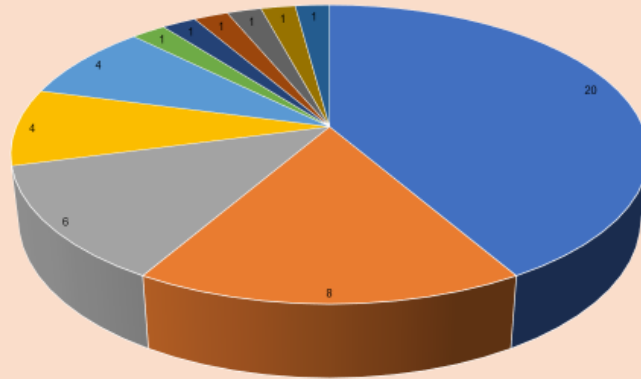


SOLICITUDES, QUEJAS Y DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS A TRAVÉS DE LA WEB REMITIDOS A OTRAS ENTIDADES ABR - JUN 2020



- Tránsito del Atlántico
- Tránsito de Puerto Colombia
- Corporación Regional Autónoma
- Presidencia de la República
- Barranquilla Verde
- Secretaría de Movilidad
- Tránsito de Galapa
- Electricaribe
- Superintendencia de Servicios Públicos - Policía Nacional
- Alcaldía de Malambo
- Alcaldía Distrital de Barranquilla
- Procuraduría Regional del Atlántico
- Departamento Nacional de Planeación
- Policía Nacional
- Alcaldía de Soledad
- Superintendencia de Salud
- Indeportes
- Alcaldía de Puerto Colombia

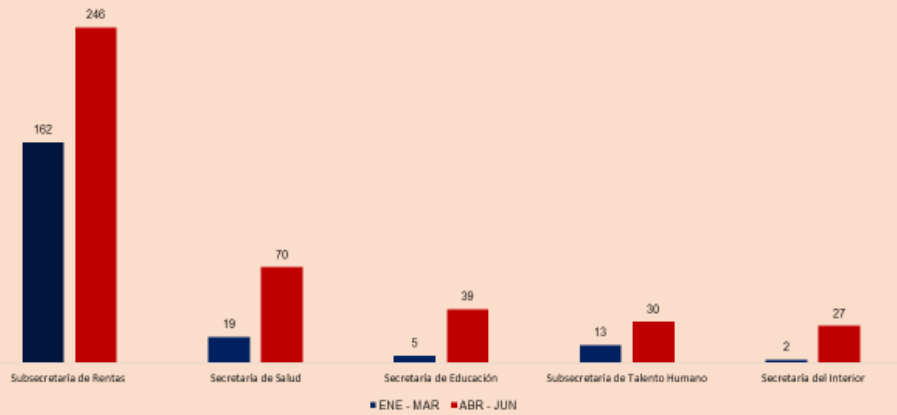
DERECHOS DE PETICIÓN DE LA ENTIDAD ABR-JUN 2020



- Subsecretaría de Rentas
- Despacho de la Gobernadora
- Secretaría General
- Secretaría de Salud
- Subsecretaría de Talento Humano
- Secretaría del Interior
- Secretaría Jurídica
- Secretaría Privada
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Hacienda
- Subsecretaría de Pasaporte



DEPENDENCIAS CON MAYOR SOLICITUDES, RECLAMOS TRIMESTRE ENE-
MAR VS ABR - JUN 2020





TOTAL QUEJAS, PETICIONES SOLICITUDES, RECLAMOS TRIMESTRE
ENE-MAR VS ABR – JUN 2020

