



Al contestar por favor cite:  
Radicado No.: **20180130002163**

Barranquilla, 05-04-2018

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

**ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO 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 enero al 31 de marzo 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
Subsecretaría de Tesorería	1	Inconformidad por no pago de devolución de dinero	Se Oficio a la Subsecretaría de Tesorería, quien dio respuesta al quejoso con oficio No. 20180730000843
Secretaría de Educación	3	Queja por incumplimiento de Obligación civil.  Queja contra un docente de la I. E. Niño Jesús de Praga de Hibácharo de Piojo por presunto acoso sexual a una estudiante.	Auto de Tramite de fecha 15 de febrero de 2018  Se inició Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.815-18

[www.atlantico.gov.co](http://www.atlantico.gov.co)

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



gobatl



@gobnaciondelatlantico



gobatlantico



		Queja por presuntas irregularidades mantenimiento plata física de la Institución Educativa "Julio Pantoja Maldonado" del municipio de Baranoa y deterioro de bienes muebles	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.814-18
Secretaría del Interior	1	Queja por presunta irregularidad en el trámite de una cuenta a contratista	Se Oficio a la Secretaría de Interior y Subsecretaría de Participación comunitaria 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
Secretaría de Hacienda	68	Desea saber trámite para levantamiento de embargo de vehículo.	Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda.
		Solicita verificación del impuesto de su vehículo ya que el de este año es mayor al año anterior.	Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda
		Solicita copia del pago del impuesto vehicular.	Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda
		Solicita Prescripción del impuesto vehicular.	Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda
		Solicita descuento por mora que presenta en el pago del impuesto vehicular ya que no lo canceló oportunamente por desconocimiento.	Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda
		Solicita descuento del impuesto vehicular y opción de pago ya que económicamente no tiene capacidad para pagar.	Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda
		Informa que realizó pago de impuesto vehicular vendió el carro y no puede realizar	Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda

[www.atlantico.gov.co](http://www.atlantico.gov.co)

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





	<p>traspaso porque aparece en mora, aún cuando realizó pago y le expedieron paz y salvo en el año 2017.</p> <p>Manifiesta que va a realizar traspaso de vehículo y le piden historial de pago de impuesto.</p> <p>Pregunta si por traspaso hacen descuento en el pago de impuesto. Presenta inconformidad por sanción por no pago de impuesto.</p> <p>Manifiesta que canceló el impuesto vehicular y que al entrar a la página aún aparece como si no lo hubiese cancelado.</p> <p>Presenta inconformidad por no poder realizar pago del impuesto vehicular en a través de internet.</p> <p>Solicita información sobre amnistía para cancelación del impuesto vehicular.</p> <p>Pregunta que está viviendo en otra ciudad y el carro está matriculado en Barranquilla, desea saber si tiene derecho a descuento ya que no está rodando en el Atlántico.</p> <p>Solicita paz y salvo por concepto de impuesto vehicular.</p> <p>Solicita fotocopia de la Resolución de un embargo por jurisdicción coactiva</p> <p>Solicita información de pago de impuesto por concepto de escrituras de un bien inmueble.</p> <p>Desea saber donde se encuentra matriculado su automóvil</p>	<p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Rentas de la Secretaría de Hacienda</p>
--	---	---



Secretaría de Educación	10	<p>Expresa que está descontento con el pago de nomina porque no incluyeron bonificación.</p> <p>Manifiesta que no cancelaron el incentivo a docentes de IE que lograron MMM y meta de excelencia 2016.</p> <p>Solicita información acerca de la convocatoria de Atlántico pilo regional, toda vez, que aplicaría al mismo porque reúne los requisitos.</p> <p>Solicita retiro de documentación del sistema SIMAT.</p> <p>Solicita asignación de Plantel Educativo para una adolescente.</p> <p>Solicita información acerca del trámite de retiro de cesantías parciales que solicitó.</p> <p>Solicita copia del convenio interadministrativo entre la Gobernación del Atlántico y el Distrito donde se incorporan el personal administrativo antiguo FER al distrito de Barranquilla.</p> <p>Manifiesta que en el municipio de Campo de la Cruz, se encuentra ejerciendo labores un Instituto que no se encuentra con Resolución de la Secretaría de Educación</p>	<p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Educación</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Educación</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Educación</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Educación.</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Educación</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Educación</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Educación</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Educación</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Educación</p>
-------------------------	----	--	---

Secretaría de Salud	8	<p>Departamental</p> <p>Manifiesta que en el municipio de Tubará no hay ambulancia.</p> <p>Manifiesta que estaba realizando el trámite de resolución de la tarjeta profesional en auxiliar en salud oral y la pagina presenta inconveniente y luego le pide un código de solicitud y no sabe que es ese código.</p> <p>Manifiesta que la EPS Cajacopi se ha negado a retirarla del sistema y necesita su desvinculación ya que cambió de ciudad de residencia.</p> <p>Manifiesta que son una empresa de control integrado de plagas, y que desean obtener concepto favorable de control integrado de plagas en el departamento del Atlántico y desea saber los pasos a seguir.</p> <p>Manifiesta Dificultad para renovar el carnet de protección radiológica.</p> <p>Solicitan RUT de la Secretaría de Salud para facturación de las cuentas de pacientes del Departamento.</p> <p>Manifiesta que un perro la mordió y en la clínica iberoamericana le negaron la atención por falta de pago.</p>	<p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Salud</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Salud</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Salud</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Salud</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Salud</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Salud.</p> <p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Salud</p>
Secretaría de Planeación	2	<p>Derecho de petición de información para investigación de Convenio Especial de Cooperación No. FP44842-238-2017, celebrado entre Fondo</p>	<p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Planeación.</p>

		<p>Nacional de Financiamiento para la Ciencia, la Tecnología y la Innovación, Fondo Francisco José de Caldas y la Universidad Nacional de Colombia.</p> <p>Solicita se me indique y se me anexe de manera digital cada uno de los municipio pertenecientes a su departamento y el acto administrativo por medio del cual fue creado.</p>	<p>Se remitió por competencia a la Secretaría de Planeación</p>
Subsecretaría de Talento Humano	4	<p>Manifiesta que desde el mes de junio de 2017, radicó solicitud de devolución de sus aportes de pensión ante esta Entidad, ya que no alcanzó a cotizar las semanas mínimas para lograr su pensión digna de vejez.</p> <p>Solicitar certificado de semanas cotizadas ya que laboró en el hospital de Barranquilla y hospital de Codazzi.</p> <p>Solicita certifique en que entidad se encuentran depositadas sus cesantías por los periodos trabajados.</p> <p>La empresa Desarrollo integral y consultoría coloca a disposición sus servicios manifestando que es una firma consultora en recursos humanos dedicada a la selección y capacitación de ejecutivos para empresas de diferentes sectores económicos.</p>	<p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Talento Humano.</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Talento Humano</p> <p>Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Talento Humano</p>



Secretaría General	1	Solicita copia de la Resolución No.0007 de 2018, entregada a la Reina del Carnaval del Atlántico. Esto con el fin de consultar si decreta los días cívicos de nuestras camedolendas.	Se remitió por competencia a la Secretaría General
Protocolo	1	Solicita cita con el señor gobernador por la visita a la ciudad del presidente de la federación colombiana de patinaje.	Se remitió por competencia a Protocolo
Secretaría de Infraestructura	2	Solicita información a cerca de la construcción de la vía Santo Tomás – el Uvito.	Se remitió por competencia a la Secretaría de Infraestructura
		Solicita información sobre los programas de vivienda subsidiada	Se remitió por competencia a la Secretaría de Infraestructura
Secretaría del Interior	2	Piden declaratoria por decreto de duelo y por muerte de policía en atentado terrorista del ELN en Barranquilla.	Se remitió por competencia a la Secretaría de Interior
		Solicita información acerca de un convenio interadministrativo del proyecto portal de oportunidades del Atlántico	Se remitió por competencia a la Secretaría de Interior
Subsecretaría de Contabilidad	1	Solicita suministro del RUT de esta Entidad para la IPS Colsubsidio a fin de ser creados como Clientes y/o Proveedores	Se remitió por competencia a la Subsecretaría de Contabilidad
Secretaría de Cultura	1	Manifiesta que la Biblioteca Pública Departamental Meira del Mar en la sección de sala de internet, mantiene deshabilitadas las opciones para que el usuario ingrese a la plataforma youtube, limitando las posibilidades de aprender por tutoriales y	Se remitió por competencia a la Secretaría de Cultura



Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	2	videos. Manifiestan mal servicio por parte de aguas del Atlántico en villa Olímpica del municipio de Galapa	Se remitió por competencia a la Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico
---	---	--	---

**Traslado a Otras Entidades por Competencia:**

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Derechos de Petición por comparendos.	Instituto de Transito Departamental y a la Secretaría de Movilidad Distrital	21
Preguntan cómo van a ir a un torneo nacional a representar el Atlántico, portando su uniforme y no van a recibir ningún tipo de apoyo por parte del departamento? Y como padres les corresponde cubrir con todos los gastos, desde el transporte hasta los viáticos de los técnicos, porque la liga no tiene dinero.	Instituto Departamental de Recreación y Deportes del Atlántico	1
Manifiesta que le están robando al estado, que en la cra 38 con calle 84B hay una familia que se apellida homechea Que construyo 4 locales sobre un predio que es espacio público cobrándoles 1 millón cada uno más luz.	Secretaría de Planeación Alcaldía Distrital y a Espacio Público.	1
Manifiesta que la Institución ITSA, a la Universidad del Atlántico, a la Universidad Simón Bolívar están violando mis deberes a la Educación estas instituciones tienen mi información personal, y los formularios de inscripción, pero cuando llamo a estas instituciones no responden	Ministerio de Educación, Institución ITSA, a la Universidad del Atlántico, a la Universidad Simón Bolívar	1
Manifiesta que tres estudiantes del colegio reuven feurestein fueron con sus acudientes cinco minutos tarde, los padres se fueron confiados en que los iban a dejar entrar, eran las 12 y esos niños aún estaban dando vueltas fuera del colegio.	Secretaría de Educación Alcaldía Distrital	1
Manifiesta que realizó una solicitud	Secretaría de Hacienda -	1

a la Gerencia de Gestión de Ingresos/ Impuesto Predial Unificado y no dieron respuesta a lo solicitado.	Alcaldía Distrital.		
Solicita información acerca del porcentaje que destinará de su impuesto a loterías foráneas	Edusuerte		1
Solicita información sobre la representación legal de la asociación de un edificio de Barranquilla	Alcaldía de Barranquilla		1
Manifiesta que fue asignado jurado de votación en el municipio de Soledad pero actualmente vive en Bogotá	Registraduría de Soledad		1

#### Otras Determinaciones

MOTIVO	TRAMITE	Nº. DE QUEJAS
Apelación Germán Garcés Valencia Vía Gubernativa	Se solicito información al señor al correo electrónico, toda vez, que la petición está incompleta y no viene adjunto alguno.	1
Manifiesta que su hija se encontraba estudiando en el instituto educativo santa marta en el municipio de malambo en el cual ella aparecía como becada y ahora quiere retirarla ya que se cambió de domicilio y dicha institución no le quiere entregar los papeles de su hija	se dio respuesta a la señora al correo electrónico: lawinny1302@live.com	1
Señores: secretaria de salud alcaldía distrital de barranquilla ref: derecho de peticiã³n articulo 23 c.p. Jose Antonio Barrios Ruizdiaz, identificado con cedula de ciudadanía no.7.451.790 de barranquilla, impetro derecho de peticiã³n basado en los siguientes hechos: hechos 1. el día 18 de octubr	Se solicito información al señor al correo electrónico, toda vez, que la petición está incompleta y no viene adjunto alguno.	1
La presente es para informar acerca de una problemática en una institución educativa privada, Colegio Colón para varones, ubicada en Barranquilla, Atlántico, sÃ bien el problema con la institución es por la presentación	Se solicito información al señor al correo electrónico, toda vez, que la petición está incompleta y no viene adjunto alguno.	1

[www.atlantico.gov.co](http://www.atlantico.gov.co)

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



gobatl



@gobernaciondelatlantico



gobatlantico



personal de sus alumnos donde se ven vu		
Caducidad de la Acción	Se solicitó información al señor al correo electrónico, toda vez, que la petición está incompleta y no viene adjunto alguno	1
Solicita trámite para obtener duplicado del Diploma de arquitectura de la Universidad del Atlántico	se dio respuesta a la señora al correo electrónico	1

**CONCLUSION: SE RECIBIERON 142 “QUEJAS”, DE LAS CUALES 5 SON REALMENTE QUEJAS y 137 SON RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB DURANTE EL PERIODO ENERO A MARZO 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 dos (02) 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 137 Radicados recibidos a través de la página web 21 fueron derechos de petición, que correspondieron al Instituto de Tránsito Departamental del Atlántico.

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](http://www.atlantico.gov.co)

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



gobat1



@gobernaciondelatlantico



gobatatlantico



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 recibimos solicitudes de información y/o trámites, asimismo se iniciaron dos (02) procesos contra docentes y directivos docentes por presunto acoso sexual a una estudiante y por presuntas irregularidades en mantenimiento plata física de una Institución del Departamento y deterioro de bienes muebles de la misma.

Se recomienda realizar capacitaciones en cuanto a las funciones propias del cargo para 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 Tránsito 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 Tránsito Departamental y a Informática.

Atentamente,



DIANA BETANCUR OLARTE

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

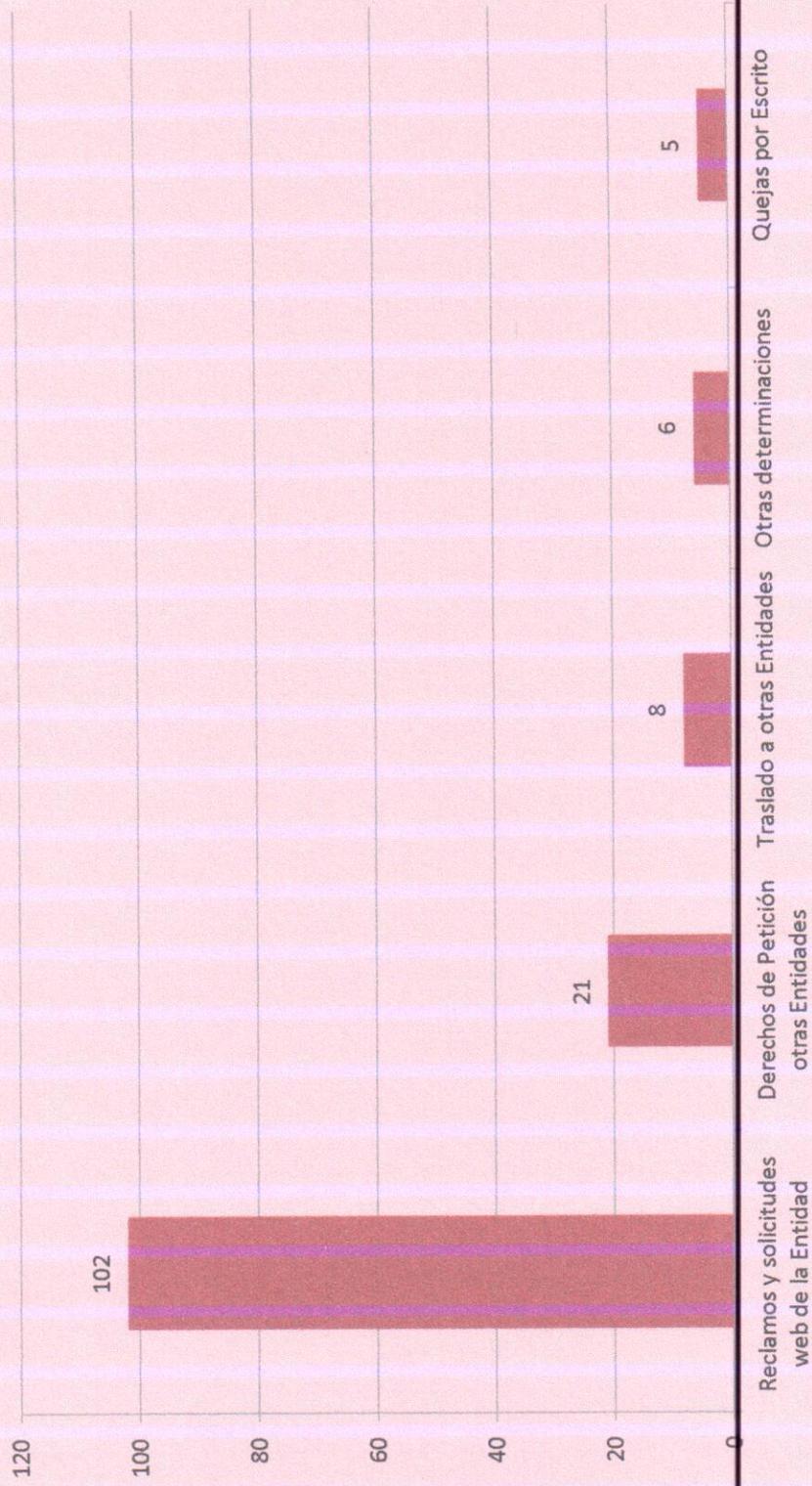
Proyectó: Esther Rúa Buzón  
Técnico Administrativo

[www.atlantico.gov.co](http://www.atlantico.gov.co)

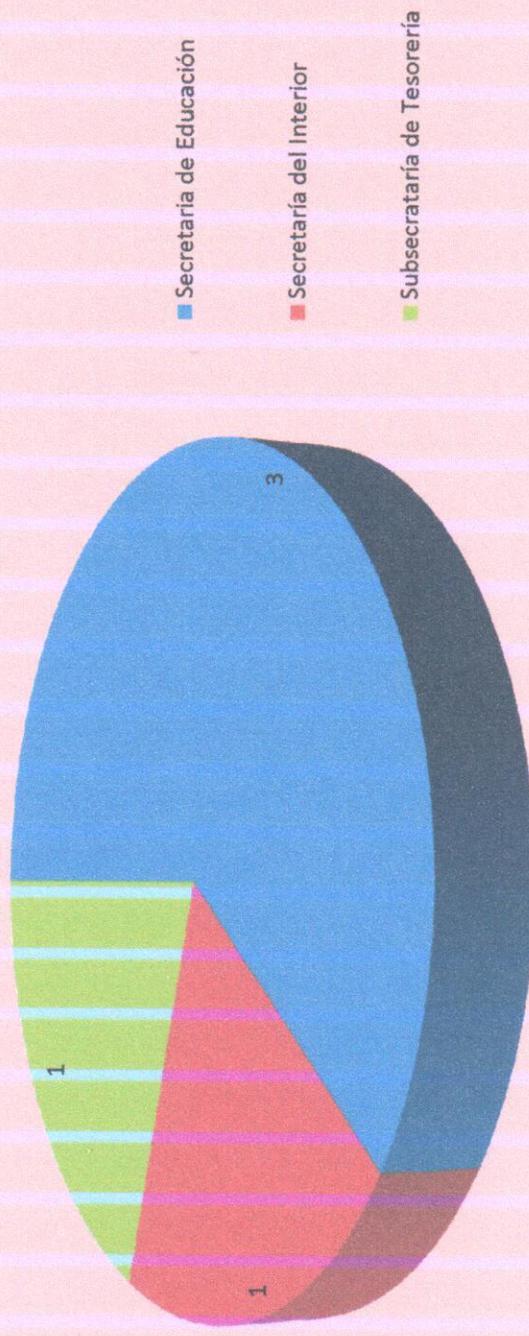
Calle 40 Cra. 45 y 46 - Teléfono (57+ 5)3307000 -  
Fax (57+5)3307444 Barranquilla, Colombia



# QUEJAS, RECLAMOS Y DERECHOS DE PETICION ENE - MAR 2018

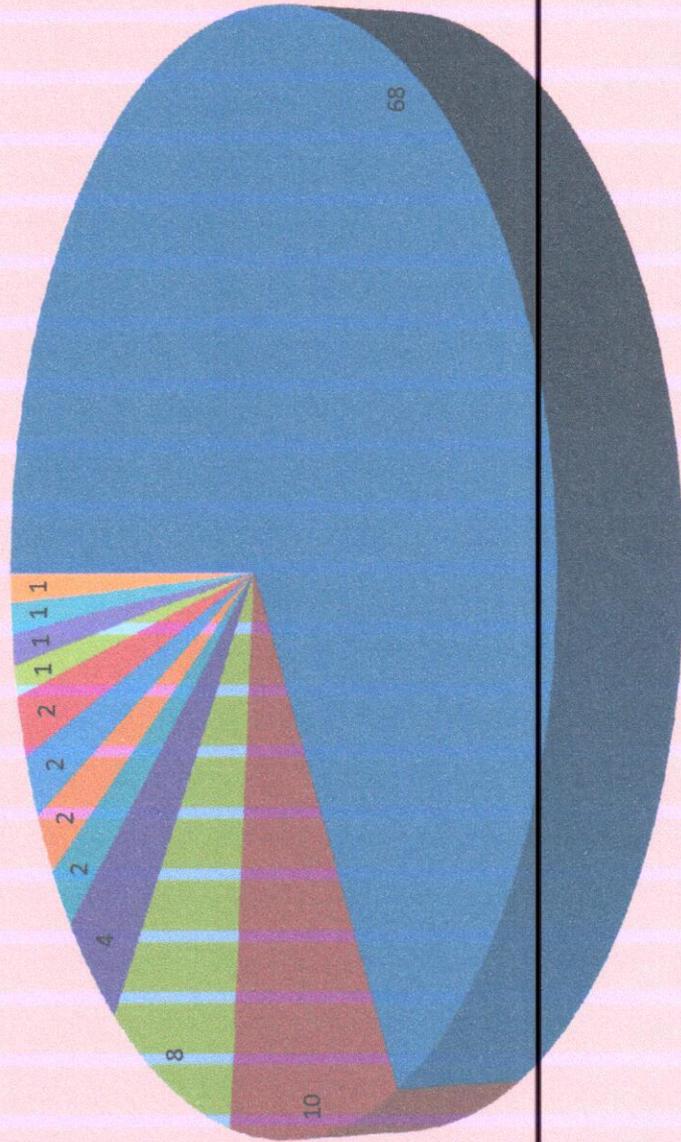


## QUEJAS RECIBIDAS POR ESCRITO ENE - MAR 2018



# RECLAMOS y/o SOLICITUDES A TRAVES DE LA WEB ENE - MAR 2018

- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Salud
- Subsecretaría de Talento Humano
- Secretaría de Planeación
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Secretaría del Interior
- Secretaría General
- Protocolo
- Subsecretaría de Contabilidad
- Secretaría de Cultura



# Solicitudes, Quejas y Derechos de Petición recibidos a través de la web remitidos a otras entidades Ene - Mar 2018

