

Barranquilla, 06-04-2020

Doctora

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

ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO 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 enero al 31 de marzo 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, las dependencias que dieron lugar a quejas durante el periodo en mención, son:

SECRETARIA	No. DE QUEJAS	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Secretaría Jurídica	1	Queja contra funcionarios de la Gobernación del Atlántico por presunto desacato de fallos policivos y judiciales	Se ofició a la Secretaría Jurídica para decidir lo que en derecho corresponda
Secretaría General	1	Queja por presunta omisión y respuesta a derecho de petición y pago de mesada de sustitución pensional	Se profirió auto de trámite adiado 17/01/2020, se oficio a la Secretaría General para decidir lo que en derecho corresponda.

<p>Secretaría de Educación</p>	<p>7</p>	<p>Queja contra funcionaria de la Gobernación del Atlántico, quien funge como administradora de un edificio y presuntamente utiliza su investidura para cometer atropellos contra los copropietarios del edificio que administra.</p> <p>Queja contra servidores públicos de la Secretaría de Educación por presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Queja contra un celador de la Institución Educativa Técnica Agropecuaria de Villa Rosa, por presunta ausencia injustificada que dio lugar a pérdida de bienes de la Institución</p> <p>Queja por presuntas ausencias injustificadas por parte dos docentes del Departamento del Atlántico a su lugar de trabajo.</p> <p>Queja por presunto incumplimiento en el pago de obligaciones civiles, por parte de un docente de la Institución Educativa "San Antonio" de Pijó.</p> <p>Queja por presunta desatención al Derecho de Petición por parte del Rector de la Institución Educativa Técnica Villa Olímpica del municipio de Galapa</p>	<p>Se citó a la quejosa a fin que amplíe su queja y decidir lo que en derecho corresponda.</p> <p>Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.880-20 de fecha 17.01.2020.</p> <p>Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.881-20 de fecha 17.01.2020.</p> <p>Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.882-20 de fecha 10.02.2020.</p> <p>Se inició Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.883-20 de fecha 26.02.2020.</p> <p>Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.885-20 de fecha 12.03.2020.</p>
--------------------------------	----------	--	---

		Queja por presunto acoso y persecucion laboral y abuso de poder por parte de un Coordinador con respaldo del rector de la Institucion Educativa _Técnica Agropecuaria de Puerto Giraldo hacia una docente	Se oficio a la Secretaría de Educación, para decidir lo que en derecho corresponda.
Secretaría de Hacienda	2	Queja contra funcionarios de la Secretaría de Hacienda por no dar respuesta a solicitudes realizadas en el año 2019, que superaron el término de 15 días hábiles. Queja contra la administración por no pago de embargo por alimentos	Se oficio a la Secretaría de Hacienda, para decidir lo que en derecho corresponda. Se oficio a la Secretaría de Hacienda, para decidir lo que en derecho corresponda.
Secretaría de Salud	1	Queja contra la subsecretaria de Salud Pública Departamental por presunta violación al proceso administrativo y extralimitación de funciones.	Se profirió auto de trámite adiado 17/03/2020, se oficio a la Secretaría de Salud, para decidir lo que en derecho corresponda.
Secretaría de Infraestructura	1	Queja por presunta demora en el registro de una escritura de la vivienda que le fue entregada como beneficiaria	Se oficio a la Secretaría de Infraestructura, para decidir lo que en derecho corresponda.
Secretaría de Desarrollo Económico	1	Queja contra Servidores Públicos adscritos a la Secretaría de Desarrollo Económico y Subsecretaría de Gestión Agropecuaria, por presuntas irregularidades en el ejercicio de sus funciones y maltrato al quejoso.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.884-20 de fecha 03.03.2020.

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

SECRETARIA	No. DE RECLAMOS Y/O SOLICITUDES	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Subsecretaría de Rentas	162 Nota: Se sintetizaron, toda vez, que varios reclamos son por los mismos hechos	<p>Solicita actualización del estado real de su vehículo el cual tiene matrícula cancelada.</p> <p>Manifiesta que vendió un vehículo y no realizó traspaso. Actualmente llegaron a su casa 4 comparendos e impuestos, pregunta que debe hacer para que se realice el traspaso.</p> <p>Solicita corrección del municipio donde rueda el vehículo, toda vez, que al momento de realizar el pago seleccionó el municipio equivocado.</p> <p>Solicita se verifique y rectifique el avalúo de su vehículo, toda vez, que es superior a lo consignado en la Tabla 1.</p> <p>Manifiesta que canceló en línea el impuesto vehicular y que no se le refleja el pago, por lo que solicita paz y salvo.</p> <p>Pregunta si existe descuento sobre una multa que tiene por mora en pago de impuestos vehicular.</p> <p>Manifiesta que tuvo 2 vehículos de los cuales pago todos los impuestos y realizó traspaso a persona indeterminada en el año 2018, este año cuando ingresa a la página le genera que debe impuestos de los años 2019-2020.</p>	<p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaria 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 Subsecretaria de Rentas por competencia.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p>

		<p>Desea saber si puede hacer un convenio de pago por mora y multa en impuesto vehicular.</p> <p>Informa que hizo el pago del impuesto vehicular y al momento de diligenciar se equivocó en el número de cédula, por lo que solicita corrección.</p> <p>Manifiesta que está intentando cancelar el impuesto vehicular y le arroja error, pero cuando ingresa otra placa el sistema funciona sin problema.</p> <p>Solicita se le envíe comprobante de pago de su impuesto a su correo electrónico.</p> <p>Expresa el usuario que el 16 de marzo vencía el plazo para pagar el impuesto vehicular pero al estar en la emergencia del Covid-19 pregunta, si habrán nuevas fechas de pago para no ser multados.</p> <p>Expresa que necesita solucionar algo relacionado con los impuestos de un vehículo, que se encuentra en otra ciudad que ha marcado a los números telefónicos y ha sido imposible comunicarse con la secretaria de hacienda.</p> <p>Solicita radicado con que fue asignada la petición de prescripción de impuesto vehicular, toda vez, que el día 2 de marzo se lo solicitaron nuevamente.</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>Se remitió a la Subsecretaria de Rentas por competencia.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p>
--	--	--	---

		<p>Remite Recurso de Reposición contra una resolución emitida por la Subsecretaría de Rentas.</p> <p>Derecho de petición solicitando prescripción de impuestos de vigencias anteriores.(2)</p> <p>Solicita reembolso de un dinero que le fue debitado de su cuenta por embargo, dado que se encuentra a paz y salvo a todo lo que se refiere a impuesto vehicular.</p> <p>Solicita copia del proceso que se adelanta en esa secretaría y por el cual tiene una cuenta embargada, sin haber sido notificado.</p> <p>Manifiesta que en el año 2019 le cobraron el impuesto de la vigencia 2018 que ya había cancelado en su momento, por lo tanto, solicita que el pago adicional del año 2018 se le aplique al impuesto de este año.</p> <p>Solicita reliquidación de acuerdo de pago.</p> <p>Solicita código de verificación para pago del impuesto vehicular</p> <p>Solicita devolución de dinero del pago adicional por concepto de estampillas.</p> <p>Solicita ampliación para pago de impuesto vehicular y demás.</p> <p>Remite recurso de reconsideración contra el acto administrativo que ordena mi</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>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>emplazamiento, para que dentro de un mes proceda a pagar el impuesto de Registro y la Estampilla Pro Desarrollo, tributos generados sobre la inscripción de la Escritura Publica 3762 en relación con la Matricula Inmobiliaria No. 040-526475, por valor de \$195.500.000.00, con el objeto que se revoque dicho acto y en consecuencia se abstenga de determinar obligación mediante liquidación de aforo en su contra.</p> <p>Solicita hacer más fácil la búsqueda de las normas vigentes en materia tributaria del Departamento.</p> <p>Solicita se le envíe a su correo electrónico respuesta de un Derecho de Petición que está en el Sistema.</p> <p>Solicita que se desvincule de todo proceso de cobro por concepto de impuestos vehiculares, ya que ha venido cancelado oportunamente.</p> <p>Solicita aplicación del silencio administrativo positivo al reclamo 20190500700662.</p> <p>Manifiesta que recibió un mensaje de texto en su celular donde se le notificaba que estaba en mora con una obligación y tiene medidas de embargo, sin embargo, al consultar en la página no tiene nada pendiente. Además informa que no tiene ningún activo sujeto de pago de impuestos. Por lo que solicita se aclare la situación.</p> <p>Solicita información de la plataforma centralizada de</p>	<p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas</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>
--	--	---	---

		información del impuesto al consumo.	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia
Secretaría de Cultura	8	Manifiesta que laboró del 1 al 25 de noviembre de 2019, y a la fecha 8 de enero del presente año no le han pagado lo laborado. Remite informe final del portafolio del carnaval 2020 segunda caravana turística y folclórica a los corregimientos del municipio de Sabanalarga – Atlántico, (Soledad (2), Malambo, Galapa, Suan tiene (2) Total (7).	Se ofició a la Secretaría de Cultura a fin de decidir lo que en derecho corresponda. Se remitió a la Secretaría de Cultura por competencia
Subsecretaría de Contabilidad	3	Solicita certificado de retención correspondiente al año 2019.(2) Solicita certificado de retención de la fuente que le hicieran durante el año 2018, año en el que laboró como contratista en la Secretaría de Hacienda de esta Entidad	Se remitió a la Subsecretaría de Contabilidad, por competencia. Se remitió a la Subsecretaría de Contabilidad, por competencia
Secretaría del Interior	2	Desea saber cual es el porcentaje que se debe pagar sobre el servicio de energía. Solicita que se le quiten o disminuyan el impuesto de convivencia ciudadana y el de aseo ya que el local tiene más de un año desocupado y su situación económica hace que le me sea más difícil solventar ese compromiso.	Se remitió a la Secretaría del Interior, por competencia. Se remite a la Secretaría del Interior por competencia
Secretaría de Infraestructura	5	solicita la construcción de puentes para dos arroyos que se encuentran en el corregimiento de palmar de varela.	Se remitió a la Secretaría de Infraestructura, por competencia.

		<p>solicita información acerca del proyecto de vivienda vipa jade ii, el cual estará ubicado en la carrera 6 con calle 51, vía manuela beltrán a granabastos, en el municipio de soledad.</p> <p>solicita certificación donde se aclare el tipo de vía que se intervino en el contrato 0108-2009-000082 cuyo objeto fue: Interventoría técnica, administrativa, ambiental y financiera de las obras de mejoramiento de las vías cien pesos -las tablas en el Departamento del Atlántico.</p> <p>Solicita proyecto de vivienda rural para el municipio de Manatí.</p> <p>Solicito muy respetuosamente, una cita para hablar sobre la venta de unos terrenos ubicados en el municipio de Galapa sobre la Cordialidad. Dicha adquisición puede ser importante para el desarrollo de la zona.</p>	<p>Se remitió a la Secretaría de Infraestructura, por competencia</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Infraestructura, por competencia</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Infraestructura, por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Infraestructura, por competencia</p>
Subsecretaría de Talento Humano	13	<p>Solicita certificado laboral donde consten sus funciones.</p> <p>Solicita certificado laboral para bono pensional (4)</p> <p>Pregunta donde puede enviar una hoja de vida para aplicar a un</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</p>

		<p>empleo en la Gobernación del Atlántico.</p> <p>Solicita certificado de no pensión.</p> <p>Solicita oficio para retirar cesantías, toda vez, que laboró en la Gobernación.</p> <p>Solicita Formato Cetil para pensión (3).</p> <p>En atención a respuesta emanada mediante correo el pasado viernes 10 de enero 2020, adjunta Hoja de Vida, con información completa para su radicación, tal como fue solicitado.</p> <p>solicita relación de dependencias, funcionarios responsables de secretarías y subsecretarías si las tuviere, email institucionales y teléfonos celulares y fijos. lo anterior, para poder comunicarnos gentilmente con la Administración.</p>	<p>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>
Despacho de la Gobernadora	2	<p>Remiten Proyecto Agropecuaria para que se tengan en cuenta y se les brinde una oportunidad de desarrollarse como municipio con Autonomía Agropecuaria.</p> <p>Derecho de petición solicitando copia de la propuesta presentada por la Alcaldía Municipal de Polonuevo, para suscribir un convenio o contrato para recibir apoyo por parte de la gobernación del atlántico para la realización del</p>	<p>Se remitió al Despacho de la Señora Gobernadora para lo de su conocimiento y fines pertinentes.</p> <p>Se remitió al Despacho de la Señora Gobernadora para lo de su conocimiento y fines pertinentes</p>

		primer festival de orquestas y acordeones, evento que se realizó en la cancha del polideportivo el día domingo 23 de febrero del presente año	
Secretaría de Salud	19	<p>Manifiesta que consultorios de las IPS del Atlántico, no cuentan con los elementos necesarios en plena pandemia del Covid-19, tales como jabón líquidos, toallas de papel desechables, mascarillas, guantes desechables, etc.</p> <p>Manifiesta que en las IPS del Atlántico, a pesar de haberles habilitado el servicio de consulta externa de neumología los 365 días del año, sólo lo presan una vez al mes.</p> <p>Expresa que se registró en el sistema para obtener el registro único de RETHUS , le informaron que la notificarían en un mes, y ya ha transcurrido mes y medio y no ha sido notificada.</p> <p>Necesita saber por qué no aparece en el RETHUS como auxiliar de farmacia.</p> <p>Solicita información sobre la tarjeta profesional.</p> <p>En nombre de la IPS SAIS Nit 825003378-5 informa a la Gobernación que les llegó una carta de la presidencia donde le informaban que podían contar con el gobierno para la entrega de elementos de protección para el personal.</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> <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.</p>

		<p>Derecho de petición enviando el estado final de la factura para continuar con el debido proceso de cancelación por parte del Departamento del Atlántico a la Fundación Clínica del Norte.</p> <p>Solicita copia del registro para trabajar en el ejercicio de la psicología copia de la resolución 000728 de 1997 de DASALUD.</p> <p>Manifiesta que después de varias hospitalizaciones y estudios a su esposo Marco Fidel Nuñez cc 8754257, le fue diagnosticado una estenosis traqueal del 50%, la cual le ocasiona peligrosos episodios de falta de aire. Su cita con el especialista fue programada hasta el 4 de marzo, mientras su vida peligra.</p> <p>Requieren confirmación de cartera a fecha 30 de diciembre de 2019 y obtener información del pago.</p> <p>Solicita información para registrarse como Prestador de Servicios de Salud ya que es Psicólogo y por la página web le ha sido imposible.</p> <p>Solicita información referente a los requisitos para la apertura de establecimientos farmacéuticos en el Departamento de Atlántico, al igual que el procedimiento para la notificación de apertura de los mismos.</p> <p>Manifiesta que en el mes de agosto solicitaron a la secretaria de Salud del atlántico acceso a la consulta del código de ambulancia y al día de esta solicitud no han</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> <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> <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.</p>
--	--	--	--

		<p>dado respuesta al derecho de petición.</p> <p>Derecho de Petición manifestando que escindir al CARI, no exonera al Departamento del Atlántico, de la obligación de crear una Empresa Social del Estado o excepcionalmente una Empresa Industrial y Comercial del Estado.</p> <p>Expone inconformismo por el mal servicio que presta la plataforma, hace aproximadamente un mes ha intento de lunes a miércoles en el horario establecido por la página (7 am-12 pm) ingresar sus datos para obtener la resolución, pero le ha sido imposible.</p> <p>Manifiesta que está presentando problemas con respecto a la prestación de salud de su Hijo, quien hace más de un año está en tratamientos ya que presenta problemas psicológicos y siempre queda esperando las autorizaciones de la nueva EPS ya que, no tienen un diagnostico.</p> <p>Informa problema fuente de riesgo enfermedades infectocontagiosa. Lugar pseudo vertedero, creado por la población de la invasión, construyen cien casas sin saneamiento, en la Dirección: Carnecol Nuevo Exito; escuela de policia, Carrera 28 # 49-03 Avenida Circunvalar diagonal a la, Av. Circunvalar, Soledad.</p> <p>Solicita le informen cuales son los requisitos para concepto sanitario de empresas aplicadoras de plagicidas.</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> <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia</p>
--	--	--	--

		<p>Manifiesta que la atención en el Hospital Niño Jesús es inaceptable, una persona con una fractura en la muñeca, la tienen hospitalizada desde el 6 de febrero, por un mal tratamiento aplicado por el médico ahora se debe operar, no se le permite salir del hospital y no tiene fecha para el procedimiento.</p>	<p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia</p>
Secretaría de Educación	5	<p>Desea se restablezca la contraseña de humano en línea para consultar sus estados de nómina.</p> <p>Derecho de petición solicitando información referente a si una empresa tenía código de descuento en la pagaduría y si la Gobernación realizó giros a dicha Entidad.</p> <p>Solicita auxilio educativo.</p> <p>Solicita información sobre los títulos o diplomas que otorgó la normal Marina Ariza de Santiago de Sabanalarga-Atlántico en el 2005.</p> <p>Manifiesta que el día 19/12/2019 entregó en la secretaría de educación la documentación requerida para solicitar cesantías parciales, la funcionaria que le recibió los documentos le comunicó que el radicado le sería enviado por mail, lo cual no ha ocurrido. Por tanto, solicita se le envíe dicho radicado.</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> <p>Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.</p>

Gerencia de Capital Social	3	<p>Solicita ayuda por situación actual, su esposo es discapacitado.</p> <p>Manifiesta que es una mujer de 67 años que trabaja como costurera en su casa y no está en ningún tipo de programa de prosperidad social, no tiene Internet solicita ayuda ya que es hipertensa y no tiene medicamento.</p> <p>Solicitan acto administrativo del reconocimiento para organizar el banco de alimentos y comedores móviles en el Departamento del Atlántico.</p>	<p>Se remitió a la Gerencia de Capital Social por competencia.</p> <p>Se remitió a la Gerencia de Capital Social por competencia.</p> <p>Se remitió a la Gerencia de Capital Social por competencia.</p>
Secretaría General	4	<p>Solicitan permiso para operar, pues, es una empresa Colombiana, Barranquillera que prestan el servicio de mantenimiento, comercialización, reparación y modernización a equipos de transporte vertical (Ascensores y escaleras eléctricas).</p> <p>Solicita salarios que le adeuda el hospital CARI desde 2016 donde prestó sus servicios como supervisora y en ese contrato le pague a la gobernación póliza por cada contrato.</p> <p>Derecho de Petición solicitando: 1. Bajo qué figura contractual se desarrolla el proyecto Somos MASC Gestores de Paz y Conciliación? Se solicita enviar copia de dicho contrato. 2. Qué entidades u organizaciones son parte de este proyecto? y ¿Qué rol desempeña cada una? 3. quien financia?.</p>	<p>Se remitió a la Secretaría General por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría General por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría General por competencia.</p>

		Solicita expedir a sus costas copias de todo el expediente contractual No. 000064 del 28 de febrero de 2019, así como de la propuesta presentada por le sociedad contratista	Se remitió a la Secretaría General por competencia.
Subsecretaría de Participación Ciudadana	1	Solicitar ordenar a quien corresponda se le expida copia de la resolución No. 040 del 8 de mayo de 1995, mediante la cual la Secretaria de Gobierno Departamental reconoce personería jurídica a la JAC las trinitarias.	Se remitió a la Subsecretaría de Participación Ciudadana por competencia.
Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	1	Presuntas irregularidades en la entrega de ayudas en el municipio de Sabanagrande	Se remitió a la Dra Leydi – Coordinadora de las entregas para su conocimiento.
Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1	Solicita hacer más fácil la búsqueda de las normas vigentes en materia tributaria del Departamento	Se informó a la Secretaría TIC para lo de su competencia.
Secretaría de Desarrollo Económico	5	Solicita ayuda para los campesinos del municipio de Santa Lucía. Manifiestan descontento de varios campesinos del municipio de Manatí no asociados que siembran tierra, pero que no reciben beneficios de proyectos productivos (semillas y motobombas), de electrificación rural y vivienda rural por el hecho de no estar asociados. Manifiesta que la Secretaría de Desarrollo Económico realizó un proyecto de pozo profundo en el sector de Guarapo del municipio	Se remitió a la Secretaría de Desarrollo Económico para lo de su competencia Se remitió a la Secretaría de Desarrollo Económico para lo de su competencia. Se ofició a la Secretaría de Desarrollo Económico para decidir

		<p>de Manatí y se llevaron el motor para solicitar la garantía y ha transcurrido tiempo suficiente para su reparación o cambio y no lo han regresado.</p> <p>Solicita inclusión en programa de alimentación bovina en el Sur del Departamento.</p> <p>Derecho de petición solicitando informe detallado de las estrategias implementadas por el departamento en tecnificación agraria, informes de capacitaciones realizadas a la comunidad para tecnificar sus cultivos, e informe detallado de la producción agrícola por municipio.</p>	<p>lo que en Derecho Corresponda.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Desarrollo Económico para lo de su competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Desarrollo Económico para lo de su competencia.</p>
Subsecretaría de Pasaportes	1	<p>Manifiesta que para realizar el trámite de pasaporte ingresó a las 9:00 a.m. del 16 enero 2020 y a 3:15 p.m aún no había sido atendida para la toma de la foto y datos. Presenta inconformidad diciendo que es un mal servicio, solicita que se deben hacer cambios internos con el personal, ya que ingresan a otros para favorecer a otros.</p>	<p>Se dio traslado a la Subsecretaría de Pasaporte para su conocimiento y fines pertinente.</p>
Secretaría de Hacienda	1	<p>Manifiesta que presentó un derecho de petición el 30 de diciembre de 2019 y no ha obtenido respuesta</p>	<p>Se oficio a la Secretaría de Hacienda para decidir lo que en derecho corresponde.</p>

Traslado a Otras Entidades por Competencia:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
<p>Manifiesta que tiene un comparendo y quiere llegar a un acuerdo de pago.</p> <p>Solicitan que todos los buses que se encuentren operando reciban desinfección por lo menos dos veces al día, como medida preventiva ante el covid-19.</p> <p>Derecho de petición solicitando prescripción de las vigencias fiscales de impuesto (2).</p> <p>Solicita se le informe cual es el marco jurídico para la implementación de fotomultas en el Departamento del Atlántico.</p> <p>Derecho de petición solicitando terminación de proceso administrativo por presunta infracción de tránsito, toda vez, que no fue notificado de comparendo alguno, declarar la caducidad de sanción y expedir paz y salvo a su favor. (5).</p> <p>Solicita respetuosamente declarar la nulidad de los actos administrativos con respecto de los comparendos de tránsito realizados en el año 2009 y 2011 a su nombre.</p> <p>Solicita se retire del Simit unos comparendos, toda vez, que no se le notificó personalmente (2).</p> <p>Queja contra la asesora jurídica del Instituto de Tránsito del</p>	<p>Instituto de Tránsito del Atlántico</p>	<p>15</p>

<p>Atlántico, por presunto prevaricato, acción y omisión de la función, abuso de la función pública y abuso de la autoridad por acto arbitrario e injusto.</p>		
<p>Solicita se retire del Simit unos comparendos, toda vez, que no se le notificó personalmente. (5)</p> <p>Solicitan que todos los buses que se encuentren operando sean desinfectados por lo menos dos veces al día, como medida preventiva ante el covid-19.</p> <p>Derecho de petición solicitando guías de envío de comparendos donde se vea dirección de envío de la notificación y la fecha del mismo.</p> <p>Solicita cambio de fecha de comparendo, toda vez, que tuvo conocimiento del mismo cuando ingresó a la página y desea acogerse al beneficio de cancelar el 50%pero la fecha ya caducó.</p> <p>Manifiesta que le aparecen comparendos a su cargo y no tiene licencia, ni vehículos a su nombre, además los comparendos fueron realizados en el Departamento del Atlántico y el ciudadano vive en Ibagué – Tolima.</p> <p>Solicita respetuosamente declarar la nulidad de los actos administrativos con respecto de los comparendos de transito realizados en el año 2009 y 2011 a su nombre.</p>	<p>Secretaría de Movilidad Distrital de Barranquilla</p>	<p>12</p>

<p>Derecho de petición solicitando devolución de los dineros por conceptos de embargo de dos comparendos los cuales ya habían sido cancelados.</p> <p>Solicita exoneración de comparendo, en caso que no tengan prueba que permita identificar plenamente al infractor, tal como lo ordena la Sentencia C.A. 038 de 2020.</p>		
Solicita esterilización felina	Alcaldía Municipal de Luruaco	1
<p>Solicita ayuda por la cuarentena que se está viviendo debido a la situación del Covid-19, toda vez, que es trabajadora informal (8)</p> <p>Manifiesta que es imposible sacar una cita, tienen un solo numero de teléfono y solo sale una contestadora, inaceptable que un centro de salud se encuentre incomunicado, si te acercas a la clínica pierdes medio día igual. además hay personas mayores a las cuales les toca esperar todo ese tiempo, pésimo todo.</p>	Alcaldía Distrital de Barranquilla	9
<p>Manifiesta que reside en la calle 35 d con la carrera 6ª en Soledad, 70 casas tenemos un problema con Electricaribe, toda vez, que se fue la luz hace más de una semana y ellos dicen que fue el transformador de la cuadra que se quemó, y están pidiendo 100.000 pesos por casa.</p>	Superintendencia de Servicios Públicos	1
Derecho de petición solicitando liberar del sistema del Centro Educativo Las Nubes	Alcaldía de Soledad	2

<p>identificada con el número 308758076398 ubicada en Soledad, Atlántico, a su hija.</p> <p>Manifiesta que la Institución Educativa Dolores María Ucrós de Soledad exigen libros de un editorial que solo se consiguen ahí mismo y no permiten fotocopiarlos en donde además el año pasado los libros del estado los entregaron en octubre y se debio realizar en la semana de Uribe</p>		
<p>Manifiesta que en Santa Verónica Atlántico existe una tienda llamada Metroabastos donde le roban descaradamente a la comunidad con los precios tan elevados en productos de la canasta familiar son muy descarados a la hora de cobrar es que cobran lo que ellos quieren si desean aumentarle 1500 o 2000 a cada producto</p>	<p>Casa del Consumidor de Bienes y Servicios de Barranquilla</p>	<p>1</p>
<p>Solicita subsanación de formulario de crédito</p>	<p>ICETEX</p>	<p>1</p>
<p>Manifiesta que el Dr. Pimienta en Psiquiatría que trabaja en Barranquilla en una Clínica Psiquiatrica y vive en la cr 24 63b37 de barranquilla barrio andes trabaja de manera irregular como médico en psiquiatria recibiendo dineros ilegales para internar como enfermos.</p>	<p>Fiscalía General de la Nación Seccional Atlántico</p>	<p>1</p>
<p>Manifiesta que la Institución Educativa Dolores María Ucrós de Soledad exigen libros de un editorial que solo se consiguen ahí mismo y no permiten fotocopiarlos en donde además el año pasado los libros del</p>	<p>Procuraduría Regional del Atlántico</p>	<p>2</p>

<p>estado los entregaron en octubre y se debio realizar en la semana de Uribe.</p> <p>Queja contra la asesora jurídica del Instituto de Tránsito del Atlántico, por presunto prevaricato, acción y omisión de la función, abuso de la función pública y abuso de la autoridad por acto arbitrario e injusto.</p>		
--	--	--

Otras Determinaciones

MOTIVO	TRAMITE	No. DE QUEJAS
Adjunto recurso de reconsideración	Se solicito información a los petentes a su correo electrónico, toda vez, que su petición no es clara y/o está incompleta, pues, no adjuntó documento alguno.	1
Manifiesta que adjunta informe final de estímulos para su debido trámite ya que debido a la emergencia sanitaria le sugirieron enviar el informe por este medio	Se solicito información a los petentes a su correo electrónico, toda vez, que su petición no es clara y/o está incompleta, pues, no adjuntó documento alguno.	3
Solicitud cesión de derechos económico	Se solicito información al petente al correo electrónico kortegon22@gmail.com, toda vez, que su petición no es clara y/o está incompleta, pues, no adjuntó documento alguno.	1
Pregunta que si es cierto que existe un formulario para trabajadores independientes en estos momentos de pandemia	Se dio respuesta a la petente a su correo electrónico.	2
Solicita ayuda económica por la situación de la pandemia	Se dio respuesta a la petente a su correo electrónico.	8

Manifiesta que recibió un formulario para trabajadores informarles pero no ha podido diligenciarlo	Se dio respuesta a la petente a su correo electrónico.	1
Manifiesta que desea retirar sus cesantías y quiere saber que debe hacer para retirarlas	Se dio respuesta a la petente a su correo electrónico	1
Solicita se le informe a que correo debo enviar una documentación para la inscripción del impuesto de industria y comercio	Se dio respuesta a la petente a su correo electrónico	1
Informe estímulo carnaval 2020	Se envió respuesta al correo electrónico, toda vez, que no vino adjunto el documento	1
Manifiesta que envía soporte documentos para pago del concurso de excelencia académica 2019	Se informo al petente que no llegó documento adjunto y se informo el correo electrónico a través del cual puede enviar la documentación	1
Solicita revisar proceso de embargo por 1.700.000(cuyo proceso esta en manos del juzgado ya que fue víctima de un fraude) ya me han descontado 2.160.000 a pesar de un documento radicado por mi persona donde el juez acepta equivocación por el monto a descontar ayuda soy madre cabeza de hogar con hijo especial	Se solicita información a la petente, toda vez, que no manifiesta que tipo de embargo es.	1
Propuestas para el plan de desarrollo 2020-2023	Se solicitó información al correo electrónico, toda vez, que no adjuntó archivo y el asunto solo manifiesta una propuesta.	1
Solicita respuesta del radicado 20190500603442	Se envió respuesta a su correo electrónico	1

solicitud de autorización de acompañamientos presenciales y virtuales ciclo de apertura programa todos a aprender 2020 SED Atlántico	Se solicito información al petente a su correo electrónico, toda vez, que su petición no es clara y/o está incompleta, pues, no adjuntó documento alguno.	1
Proceso negado de beca maestría en Uniatlántico	Se solicitó información al correo electrónico, toda vez, que no adjuntó archivo y el asunto no es claro	1
Manifiesta que terminó académicamente el año 2007 y su grado fue año 2007 28 de junio en esos 10 años logre generar algunos procesos con sus certificaciones el sistema no los valida porque son después del grado.	Se solicitó información al correo electrónico, toda vez, que no adjuntó archivo y el asunto no es claro	1
Derecho de petición	Se solicitó información al correo electrónico, toda vez, que no adjuntó archivo y el asunto no es claro	1
Manifiesta que el departamento del Atlántico estamos padeciendo un inclemente verano, una sequía que se ha venido intensificando cada vez más, las reservas de agua en época de invierno en los últimos años no han alcanzado su tope, lo que agudiza la problemática que estamos padeciendo	Se solicitó información al señor a su correo electrónico para dar trámite, toda vez, que la solicitud esta incompleta.	1
Solicita se revisen situaciones expuestas y se ordenen las respectivas correcciones o ajustes, así como el pago de daños ocasionados sobre el vehículo mencionado	Se solicitó información al señor a su correo electrónico para dar trámite, toda vez, que la solicitud está incompleta.	1
Manifiesta que interpuso una queja el 4 de febrero de 2020 radicado 20200500061712 y que a la fecha no ha recibido respuesta.	Una vez, revisado el sistema se verificó que efectivamente se había dado respuesta, por lo que se envió copia de la misma al correo electrónico suministrado.	1

CONCLUSION: DE LOS 325 RADICADOS. TENEMOS QUE: CATORCE (14) SON QUEJAS y LOS 311 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 las 14 quejas seis (06) pasaron a Expedientes Disciplinarios, porque las demás se resolvieron en el momento.

De los 311 Radicados recibidos a través de la página web 18 fueron derechos de petición, así: siete (07) correspondieron al Instituto de Tránsito Departamental del Atlántico, dos (02) a la Secretaría de Movilidad Distrital de Barranquilla, Uno (01) a la Alcaldía municipal de Soledad, dos (02) a la Subsecretaría de Rentas, Uno (01) al Despacho de la Gobernadora, Secretaría de Salud dos (02) Subsecretaría de Educación Uno (01), Secretaría General Uno (01) y Uno (01) de la Secretaría de Desarrollo Económico.

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 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 SALUD

Durante este trimestre a través de la web se recibieron varias solicitudes referente a la página web para la inscripción en RETHUS, por lo que se sugiere la revisión de la misma con asistencia de la Secretaría de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en pro del beneficio y facilidad para los usuarios.

SUBSECRETARÍA DE TALENTO HUMANOO

Estando en mayor aprovechamiento de la Tecnología, se refleja que varias solicitudes van direccionadas a las certificaciones para bono pensional.

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



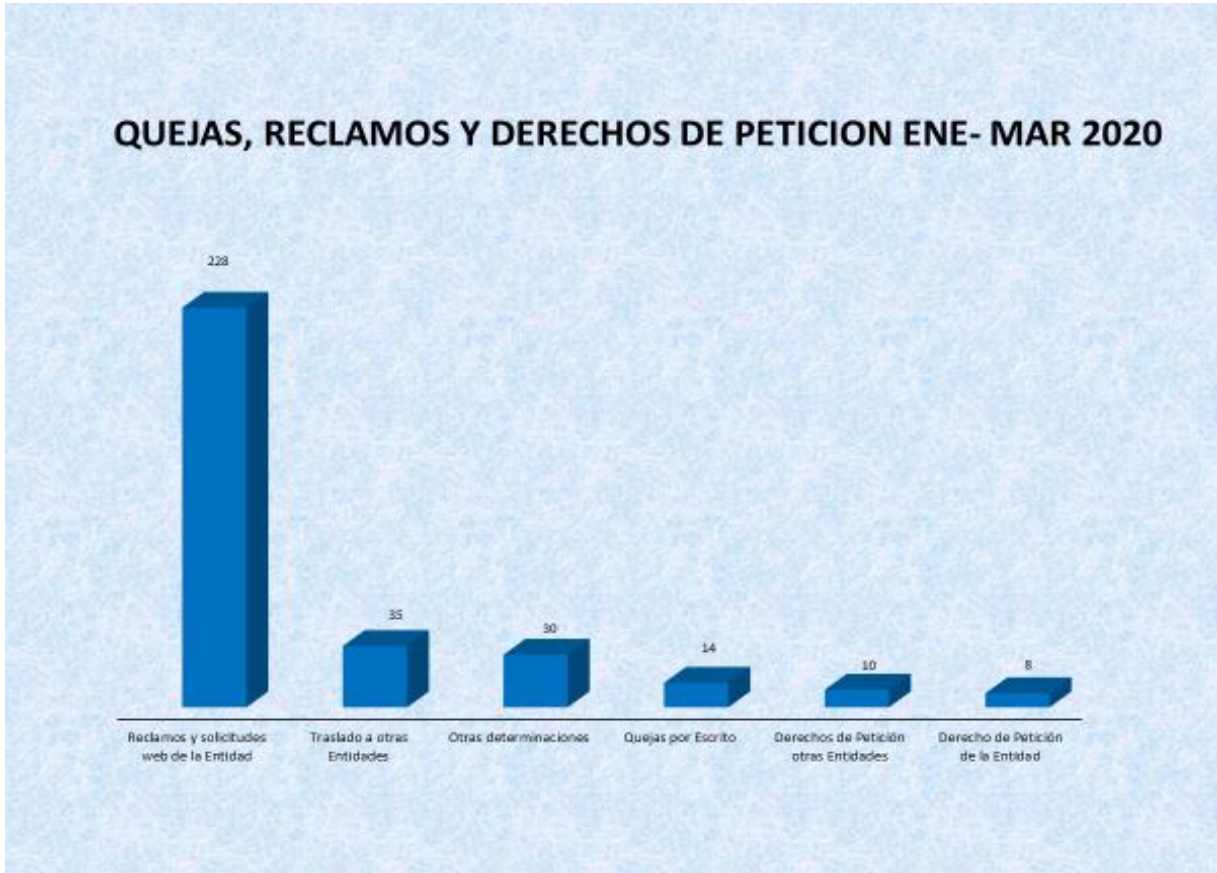
NIT: 890.102.006-1
Código Postal: 080003
Código DANE: 08-000

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

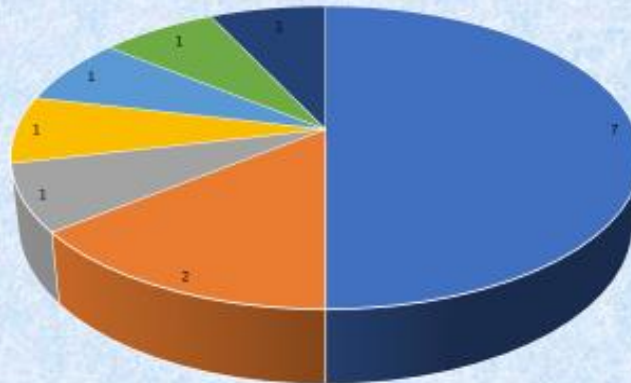


Atlántico para la Gente

atlantico.gov.co

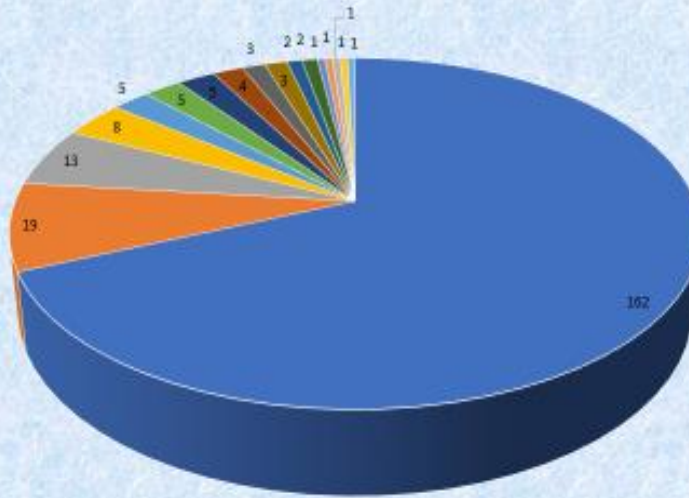


QUEJAS, RECIBIDAS POR ESCRITO ENE- MAR 2020



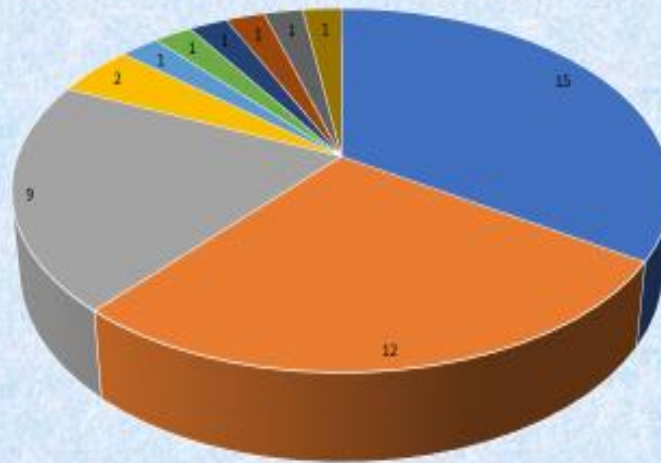
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría General
- Secretaría Jurídica
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría de Desarrollo Económico

RECLAMOS y/o SOLICITUDES, A TRAVES DE LA WEB ENE- MAR 2020



- Subsecretaría de Rentas
- Subsecretaría de Talento Humano
- Secretaría de Educación
- Secretaría de Desarrollo Económico
- Subsecretaría de Contabilidad
- Secretaría del Interior
- Subsecretaría de Participación Comunitaria y Convivencia
- Subsecretaría de Pasaportes
- Secretaría de Hacienda
- Secretaría de Salud
- Secretaría de Cultura y Patrimonio
- Secretaría de Infraestructura
- Secretaría General
- Gerencia de Capital Social
- Despacho de la Gobernadora
- Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico
- Secretaría TIC

Solicitudes, Quejas y Derechos de Petición recibidos a través de la web a otras Entidades Ene - Mar 2020



- Instituto de Tránsito Departamental
- Alcaldía Distrital de Barranquilla
- Fiscalía General de la Nación
- ICETEX
- Superintendencia de Servicios Públicos
- Secretaría de Educación Distrital
- Secretaría de Movilidad de Barranquilla
- Alcaldía municipal de Soledad
- Procuraduría Regional del Atlántico
- Alcaldía municipal de Luruaco
- Casa del Consumidor de Bienes y Servicios de Barranquilla