

20160130004873

Al contestar por favor cite:
Radicado No.: **20160130004873**

Barranquilla, 15-07-2016

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

ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2016

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 30 de junio de 2016.

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

Finalmente, damos traslado del mismo a las secretarías pertinentes para que tomen las medidas respectivas y a la Secretaría de Control Interno les haga seguimiento a su plan de mejoramiento.

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

SECRETARIA	No. DE QUEJAS	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Secretaría de Educación	9	Presuntas irregularidades en el Ejercicio de sus funciones, vulneración derechos de petición, incumplimiento de obligaciones civiles,	Se Iniciaron Indagación Preliminar e Investigación Disciplinarias radicadas bajo los Nos.684-16, 685-16, 686-06, 693-16, 696-16, 697-16, 706-16, 709-16, 711-16,

www.atlantico.gov.co

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



		presuntas irregularidades contractual	
Secretaría de Salud	1	Presunta omisión en respuesta a Derecho de Petición	Se Inició Indagación Preliminar Rad bajo el No.688-16
Secretaría de Infraestructura	1	Presuntas irregularidades en la Adjudicación de viviendas	Se inició Indagación Preliminar No.692-16
Secretaría de Hacienda - Subsecretaría de Rentas	1	Presuntas irregularidades en el trámite del cobro del impuesto vehicular de la quejosa	Se inició Indagación Preliminar No.705-16

Quejas recibidas por escrito que fueron tramitadas como quejas

SECRETARIA	No. DE QUEJAS	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Secretaría de Educación	3	<p>Presuntas irregularidades por parte de un Rector al contratar con una papelería y no cancelar lo solicitado.</p> <p>Se solicito Vigilancia y Seguridad privada para la Institución Educativa San Luis Beltrán Sede No.4 "El Paso" del municipio de Manatí, con el fin de garantizar la seguridad de la misma.</p> <p>Presunta irregularidad en la posesión de docentes nombrados temporalmente por la administración saliente.</p>	<p>Se solicito información al Rector y se comunico a la Secretaría de Educación a fin de decidir lo que en derecho corresponda.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Educación quien contestó que se suscribió contrato con la empresa de vigilancia privada DELTHAC 1 SEGURIDAD LTDA.</p> <p>Una vez realizado los trámites pertinentes se profirió Auto Inhibitorio, porque no existían elementos probatorios para iniciar indagación preliminar, toda vez, que la dependencia responsable cumplió con esta obligación.</p>
Secretaría de Hacienda	2	Presunto mal trato hacia una señora al sacarla de la oficina por encontrarse vendiendo rifas en horas laborales.	Se remitió a la Secretaría de Hacienda, invitando a la preservación del orden interno que trata el Artículo 51 de la Ley 734 de 2002.

		Presunta agresión verbal de un servidor público de la Subsecretaría de Tesorería a la Gerente de Fondeatlan	
Secretaría General	1	Manifiesta la quejosa que se cayó en la entrada de la Gobernación cuando procedía a radicar un documento en la oficina de Atención al público, toda vez, que existe un bordillo que no es fácil de visualizar	Se remitió a la Secretaría General a fin que se tomaran los correctivos del caso, en aras de evitar responsabilidad patrimonial a la Administración, toda vez, que así mismo se acercaron 2 personas más quienes lo hicieron a manera de observación
Secretaría de Infraestructura	1	Presuntas irregularidades al no dar respuesta a Derecho de Petición.	Una vez realizado los trámites pertinentes se profirió Auto Inhibitorio, toda vez, que la Secretaría de Infraestructura dio respuesta en debida forma a la petición instaurada por el quejoso.
Secretaría del Interior	3	Queja por posponer fecha de foro de políticas públicas con enfoque étnico diferencial e interinstitucional y al fijar la nueva no había certeza si se iba a realizar la misma pues al llegar a la Secretaría del Interior encontraba evasivas por parte de los funcionarios encargados. Manifiesta que le prometieron ayudar con un proyecto bajo los parámetros de la comunidad Afrocolombiana con el fin de obtener descuento en la matrícula de una carrera Universitaria, el señor se ha acercado varias veces y no ha obtenido respuesta. Queja por presuntas irregularidades en la	Se requirió a la Secretaría del Interior en cada tema, a fin de decidir lo que en derecho corresponda

		escogencia de Junta acción comunal del barrio Villa Estadio del municipio de Soledad	
--	--	--	--

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

SECRETARIA	No. DE RECLAMOS Y/O SOLICITUDES	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Secretaría de Hacienda	134	<p>Dificultades en la página Web para el pago de impuesto vehicular (algunos usuarios se encontraban en otras ciudades).</p> <p>Corrección del impuesto vehicular, puesto, que el avalúo es mayor que del año anterior.</p> <p>Solicitud de devolución de dinero por pago de impuesto.</p> <p>Solicitud de prescripción de obligaciones fiscales de automotor.</p> <p>Solicitud de acuerdo de pagos de vigencias anteriores, una solicitud la requieren que sea a través de la web.</p> <p>Realizó cancelación de la matricula de su vehículo y aún siguen cobrándole impuestos.</p> <p>Al momento de registro de una escritura pública fue rechazada porque debía cancelar el impuesto pro desarrollo.</p>	Se remitió a la Subsecretaría de Rentas, a fin que se tomen los correctivos del caso.

www.atlantico.gov.co

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



		<p>Solicitud de actualización de datos para pago de impuestos.</p> <p>Urbanización Macaregua de Bucaramanga solicita estado de impuestos abandonados en el parqueadero</p>	
Secretaría de Informática y Telecomunicaciones	5	<p>Manifiesta que el Internet de la Plaza de Campo De la Cruz no funciona.</p> <p>Informa que trató de subir a la plataforma una idea de proyecto para el plan de desarrollo 2016-2019, pero salía error.</p> <p>Solicita corregir en la web el letrero de Atlántico Líder en la web, pues, no se usan los signos correctamente.</p> <p>Falla de la página web para pagar impuesto vehicular.</p> <p>Manifiesta que la página de internet de Indeportes se encuentra inactiva</p>	Se remitió a la Secretaría de Informática y Telecomunicaciones para su trámite.
Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico	1	<p>Informan que se iniciaron unas obras en la entrada a Soledad 2000 y estas quedaron sin culminar</p>	Se remitió a la Secretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico para su trámite.
Secretaría de Educación	7	<p>Solicita Listado de Instituciones cuyo proyecto Educativo Institucional PEI, tenga énfasis en las artes.</p> <p>Solicita certificación de un registro de diploma profesional.</p>	Se remitió a la Secretaría de Educación para su trámite.

		<p>Solicita 2 cupos para el ingreso al túnel de la ciencia.</p> <p>Solicitan existencia de Instituciones y fundación</p> <p>Requiere información de la Universidad Logos International</p>	
Secretaria de Salud	10	<p>Solicita copia de Resolución para ejercer la profesión de Bacteriólogo.</p> <p>Solicita código para trámite de Tarjeta Profesional de Auxiliar en Servicio Farmacéutico</p> <p>Certificación de Inscripción en el Rethus</p> <p>Solicitud de permiso sanitario</p> <p>Requiere traslado de Localidad ya se cambio de domicilio y de ciudad.</p> <p>Solicita información sobre el procedimiento para expedición de la licencia de salud ocupacional.</p> <p>Manifiesta que la EPS Mutual Ser, no le ha hecho entrega de un medicamento.</p> <p>Manifiesta que sufrió accidente laboral que está afiliada a la ARP Positiva y que la empresa Soulmedical LTDA, la atiende como proveedor de la ARP y que esta última presta</p>	Se remitió a la Secretaría de Salud a fin que surta el trámite de rigor.



		servicios de Infectología, vacunación y entrega de medicamentos, sin estar habilitados.	
Subsecretaria de Talento Humano	6	<p>Informan que la desvincularon en diciembre y no hicieron el pago del BBVA de ese mes.</p> <p>Requieren certificado laboral.</p> <p>Por ser pensionada solicita por favor le aclaren la Eps a la cual pertenece.</p> <p>Formación académica y experiencia profesional de los gobernadores del departamento desde 1992. Listado de las personas que han ocupado las respectivas secretarías de despacho del departamento desde 1992, con sus fechas de inicio y terminación en el cargo.</p> <p>Solicita tiempo de cotización en pensión</p>	<p>Se remitió a la Subsecretaria de Talento Humano por competencia, quienes respondieron que revisadas las nóminas no aparece la señora Rosa Ana Soto Ortiz como ex funcionaria, funcionaria o pensionada de la gobernación, respuesta que fue enviada a la señora al correo electrónico registrado.</p> <p>Se remitió a la Subsecretaria de Talento Humano por competencia</p>
Secretaría de Infraestructura	2	<p>Solicitan participación en la construcción del puente Pumarejo.</p> <p>Informan deterioro de la</p>	Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia

		vía terciaria denominada antigua vía Gallego del municipio de Sabanalarga	
Secretaría de Cultura	1	Manifiesta que tiene dinero a su favor en la Secretaría de Cultura por grabar el Himno del Departamento del Atlántico	Se remitió a la Secretaría de Cultura a fin que surta el trámite de rigor.
Secretaría del Interior	1	Manifiesta que su familia es víctima del conflicto armado interno de Magangué	Se remitió a la Secretaría del Interior por competencia
Subsecretaría de Participación	1	Pregunta por programas que se adelantaran desde cada una de las secretarías para beneficiar a la comunidad en general, que se puedan gestionar a través de las juntas de acción comunal	Se remitió a la Subsecretaría de Participación Ciudadana de la Secretaría del Interior por competencia

Otras Determinaciones

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Solicita traslado de EPS Coomeva a Unión Temporal Del Norte	Se archivó, ya que por competencia no es de nuestro resorte. no tenemos medio para comunicarnos con la señora para responderle que debe acercarse directamente a su EPS y hacer el trámite respectivo, pues, son entidades privadas y debe seguirse por sus políticas.	1
solicita muy cordialmente se tenga en cuenta las pruebas que aporto contra estas entidades por el desplazamiento forzado que me están haciendo	Se requirió al señor celis al correo electrónico jomibley@hotmail.com, toda vez, que la información aquí suministrada está incompleta y no tiene adjunto	1

Traslado al Comité de Acoso Laboral:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Queja presentada por la señora por la señora Madeleyne Escobar contra el Rector de la Institución Educativa Técnica Agropecuaria de Campeche del municipio de Baranoa, por presunto acoso laboral	Se remitió a la Secretaría Jurídica en su calidad de Presidente del Comité de acoso laboral, a través, de oficio No.20160130002353, tal como lo establece la Ley 1010 de 2006	1

Traslado a Otras Entidades por Competencia:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Que no fui nombrada, ya que en el hospital niño Jesús se realizaron nombramientos recientes a la planta de personal ,y yo soy medico asistencial por 13 años ininterrumpidos en calidad de contrata	Hospital Niño Jesús	1
Presunto acoso sexual de un estudiante a otro en una Institución del municipio de Malambo	Procuraduría Provincial de Barranquilla	1
Me dirijo a ustedes para manifestar mi preocupación por lo que está sucediendo en la Institución educativa distrital Camilo Torres Tenorio No.11 en el barrio lucero la rectora regresa a los alumnos porque no pagan \$40.000 pesos para presentar las pruebas saber sin informar. Manifiestan que estudiantes de la Institución Educativa La Concepción ubicada en la Cra 70 con 77ª reciben clases con poca iluminación, pues las lámparas de las aulas se encuentran en mal estado	Secretaria de Educación Distrital	2

www.atlantico.gov.co

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



Inconformidad por mal servicio por parte de la empresa Electricaribe	Alcaldía Distrital	1
Derechos de Petición por comparendos	Instituto de Transito Departamental y a la Secretaría de Movilidad Distrital	13
Solicitan Reparar alumbrado público	Electricaribe	2

CONCLUSION: SE RECIBIERON 213 QUEJAS, DE LAS CUALES 23 SON REALMENTE QUEJAS, y 190 SON RECLAMOS Y SOLICITUDES DE INFORMACION RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB DURANTE EL PERIODO ENERO A JUNIO DE 2016.

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 12 pasaron a Expedientes Disciplinarios y que estamos aplicando la campaña Cero papel, puesto que los reclamos y solicitudes de información recibidas a través de la web, fueron reasignadas directamente a las dependencias respectivas, siendo más ágil el trámite.

Este Despacho ha expuesto 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.

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 las quejas que conllevan a un proceso disciplinario.

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

www.atlantico.gov.co

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

