



Barranquilla, 01-10-2019

Doctor

EDUARDO VERANO DE LA ROSA

Gobernador del Departamento del Atlántico

E. S. D.

ASUNTO: INFORME DE QUEJAS Y RECLAMOS PERIODO DEL 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 Quejas y Reclamos que se han recibido en la Gobernación del Atlántico, en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2019.

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 Talento Humano	2	Presunta vulneración al derecho a la intimidad del quejoso. Presunto incumplimiento en el pago de obligaciones civiles.	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.872-19. Se oficio a la Subsecretaría de Talento Humano para decidir lo que en derecho corresponda
Secretaría de Educación	6	Presunto incumplimiento en el pago de obligaciones civiles. Presunta omisión respuesta derecho de petición. Presunto acoso sexual a	Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.870-19 Se inició Indagación Preliminar radicada bajo el No.876-19.



		<p>menores de edad</p> <p>Presunto acoso sexual a menores de edad</p> <p>Presunto acoso sexual a menores de edad y otras conductas contrarias a derecho en el ejercicio.</p> <p>Presunta vulneración en respuesta a Derecho de Petición</p>	<p>Se inició Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.871-19</p> <p>Se inició Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.874-19</p> <p>Se inició Investigación Disciplinaria radicada bajo el No.875-19.</p> <p>Auto de trámite 17 de septiembre de 2019, se ofició a la Secretaría de Educación, para decidir lo que en derecho corresponda.</p>
Secretaría TIC	1	Presuntas irregularidades en contratación de la empresa PHINEAS.	Se acumuló a la Indagación Preliminar radicada bajo el No. 849-19
Secretaría General	1	Presunta irregularidad por no dar respuesta de fondo a una petición tendiente a los aportes de salud	Se ofició a la Secretaría General para decidir lo que en derecho corresponda
Secretaría del Interior	1	Presunto trato inadecuado e impedimento de ingreso a la dependencia por parte de una funcionaria hacia la quejosa	Se remitió a la Secretaría del Interior para lo de su competencia, recordando que debe velar por mantener el orden interno de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 51 de la Ley 734 de 2002.
Subsecretaría de Pasaporte	1	Presunto retraso y trato inadecuado por parte de un funcionario en la expedición de un pasaporte	Se ofició a la Subsecretaría de Pasaporte, para decidir lo que en derecho corresponda.
Gerencia de Capital Social	1	Presunta irregularidad por no pago en obligación civil	Auto de trámite 24 de septiembre de 2019, se ofició a las Subsecretarías de Talento Humano y Tesorería, para decidir lo que en derecho corresponda



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

SECRETARIA	No. DE RE-CLAMOS Y/O SOLICITUDES	MOTIVO FRECUENTE	TRAMITE
Subsecretaría de Rentas	128	<p>Solicita se le aplique pago realizado en vigencia anterior, toda vez, que realizó el pago de manera oportuna.</p> <p>Solicita paz y salvo de pago de impuesto vehicular.</p> <p>Solicita resolución de mandamiento de pago.</p> <p>Manifiesta que realizó pago de impuesto vehicular en línea y que al momento de solicitar constancia de pago con el código de verificación que le arrojó el sistema el pago aparece aplicado a otro vehículo.</p> <p>Manifiesta que realizó el pago de impuesto vehicular pero el mismo no se refleja en el sistema.</p> <p>Solicita revisión del avalúo vehicular, toda vez, que es muy alto para el modelo del vehículo.</p> <p>Solicita acuerdo de pago de impuesto vehicular.</p> <p>Solicita se levante la medida de embargo por impuesto vehicular, toda vez, que canceló dicha deuda.</p> <p>Pregunta si tiene dere-</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>cho a descuento en los intereses y sanción para cancelar los impuestos de vehículo de vigencias anteriores.</p> <p>Derecho de Petición solicitando revisión del avalúo vehicular, toda vez, que le aparece modelo inferior al que realmente tiene el vehículo.</p> <p>Manifiesta que ha intentado realizar el pago del vehículo y las transacciones salen rechazadas, el pago lo hace de manera extemporánea pero no desea que se le incrementen más los intereses.</p> <p>Manifiesta que le están cobrando impuestos de una moto que ya vendió e hizo traspaso al nuevo propietario.</p> <p>Manifiesta que realizó una solicitud y no ha respuesta alguna.</p> <p>Manifiesta omisión en dictar acto administrativo de liquidación en proceso de cobro coactivo.</p> <p>Solicita prescripción de impuesto vehicular.</p> <p>Solicita se agilice el trámite de desembargo de su cuenta según la solicitud radicada el día 8 de Julio 2019. Pido agilidad en el trámite dado</p>	<p>ía 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> <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>que se está afectando personal y familiarmente el embargo de su cuenta.</p> <p>Derecho de petición solicitando ordenar a quien corresponda se corrija y se suspenda de manera prioritaria la orden de embargo, por impuesto vehicular, toda vez, que en su momento hizo traslado de cuenta de ciudad y además traspaso de propietario por venta del vehículo.</p> <p>Manifiesta no haber recibido respuesta a una solicitud realizada en el mes de junio.</p>	<p>Se remitió a la Subsecretaría de Rentas por competencia.</p> <p>Nos comunicamos internamente con la subsecretaria de rentas, quien nos manifestó que dieron respuesta al correo electrónico de la petente con copia a esta Oficina.</p>
Secretaría de la Mujer y Equidad de Género	2	<p>Reclamo por falta de respuesta a petición de información.</p> <p>solicita formulario de inscripción de candidatas al Consejo Consultivo de Mujeres, que señala el punto 6 de candidatas, ya que revisando en la página de la Secretaria no lo encuentran disponible para descargar,</p>	<p>Se Ofició a la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género, para decidir lo que en derecho corresponda.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de la Mujer y Equidad de Género, por competencia.</p>
Secretaría del Interior	3	<p>Derecho de Petición concerniente a la estructuración y programas adelantados para fortalecer la acción preventiva de la policía orientada a la disminución de crímenes y prevenir la comi-</p>	<p>Se remitió a la Secretaría del Interior, por competencia.</p>



		<p>sión de faltas y delitos, así como donde puede dirigir la comunidad quejas, peticiones o reclamos, al comisionado Nacional para la Policía o su delegado.</p> <p>Denuncio contra electricaribe al no tener una respuesta clara de parte de ellos en cuanto al cobro excesivo del impuesto de seguridad y convivencia ciudadana. (2)</p>	<p>Se remitió a la Secretaría del Interior por competencia.</p>
Subsecretaría de Talento Humano	7	<p>Solicita auxilio fúnebre o reintegro de dinero por pagos de gastos funerarios (2)</p> <p>Solicita petición formal de corrección OPEC 75382 Líder de Programa. Proceso de Selección 1343, Territorial 2019 – II.</p> <p>Solicita petición formal de corrección OPEC 75383 Líder de Programa. Proceso de Selección 1343, Territorial 2019 – II.</p> <p>Solicita certificado de factores salariales (2).</p> <p>Derecho de petición-cuántos y cuáles son los cargos de la planta general de la gobernación del atlántico, que vienen siendo ocupados por personas en condición de discapacidad.</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 con copia a la Secretaría de Salud.</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 Salud	9	<p>Se solicita brindar atención medica prioritaria a</p>	<p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.</p>



		<p>niña con desnutrición aguda moderada, sin embargo, no se realiza suministro de ftlc para prueba de apetito según lo dispuesto en la resolución 5406 de 2015.</p> <p>Solicita código para poder expedir Resolución de Auxiliar de Farmacia.</p> <p>Denuncia que un contratista llamado Hernando que trabaja en Secretaría de salud falsifica panillas de seguridad y pensión para cobrar.</p> <p>Solicita información del trámite para renovación de licencias en Salud Ocupacional.</p> <p>Solicita el NIT de la Gobernación del Atlántico, de la Secretaría de Salud Departamental, Regional o del ente responsable de hacer los aportes en pensión y cesantías a su nombre y documento de identidad. Y el certificado de dichos aportes al ente responsable.</p> <p>Manifiesta que en el Hospital de Baranoa se asignó una línea telefónica para citas, que tiene más de dos meses llamando para solicitar cita pero no le contestan.</p> <p>Solicita copia de la resolución de autorización del ejercicio profesional en territorio colombiano.</p> <p>Manifiesta que aunque</p>	<p>Se remitió a la Secretaría de Salud por competencia.</p> <p>Se Ofició a la Secretaría de Salud, para decidir lo que en derecho corresponda.</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 les está brindando atención medica a los niños y niñas con clasificación nutricional de DNT aguda moderada y/o severa, no se les está suministrando la formula terapéutica lista para el consumo según lo dispuesto en la resolución 5406 de 2015.</p> <p>Manifiesta que en la clínica Porto azul en el mismo ascensor en que van los usuarios transportan la basura y residuos tóxicos.</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 Educación	2	<p>Manifiesta que laboró horas extras en el municipio de Suan el año pasado y a fecha agosto de 2019 no ha recibido el pago de las mismas.</p> <p>Solicita los desprendibles (volantes) de pago correspondientes al año 2018 y 2019 , ya que los necesito para un reajuste de la pensión y por mi condición de salud (paciente renal crónico, estado de vértigo) le es imposible dirigirme hasta sus oficina</p>	<p>Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.</p> <p>Se remitió a la Secretaría de Educación por competencia.</p>
Secretaría de Desarrollo Económico	1	<p>Solicita a la Gobernación del Atlántico, postule a la Agencia Nacional de Tierras un líder y un suplente de las organizaciones campesinas y otros dos para desplazados del departamento. De igual manera se solicita que les envíe el decreto reglamentario del CONSEA del departa-</p>	<p>Se remitió a la Secretaría de Desarrollo Económico por competencia.</p>



		mento del Atlántico.	
Secretaría de Infraestructura	2	Solicita información sobre subsidio de vivienda de Palmar de Varela de Urbanización Villa Carolina. Solicita copia de la Resolución No. 00096 del 7 de septiembre del 2009.	Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia. Se remitió a la Secretaría de Infraestructura por competencia
Subsecretaría de Contabilidad	1	Estamos solicitando certificados de retención en la fuente, ICA e IVA de los años 2013, 2014, 2015 y 2016 de ETECH SOLUTIONS S.A.S. Nit:800.094.574-0-	Se remitió a la Subsecretaría de Contabilidad por competencia
Gerencia de Capital Social	1	Manifiesta que no ha podido gestionar la certificación de discapacidad ya que no conoce los lugares donde le corresponde. Manifiesta que fue operado hace 9 años de la columna por fractura discal y hernia, no consigue empleo de ninguna clase y tiene un hogar a su cargo.	Se remitió a la Gerencia de Capital Social por competencia
Secretaría TIC	1	Solicita actualizar el sistema de esta Entidad, debido a que pese a que realizó venta y traspaso del vehículo DHM 807 y se acercó en varias ocasiones a la Gobernación, aun le llega cobro de impuestos y sanciones.	Se remitió a la Secretaría TIC, por competencia

Traslado a Otras Entidades por Competencia:

MOTIVO	TRASLADADO A	No. DE QUEJAS
Solicita información detallada de unos comparendos asignados a su nombre. Derecho de petición por indebida notificación de comparendos. (3)	Secretaría de Movilidad del Distrito de Barranquilla	4



Solicitud de Información. Derecho de petición indebida notificación de comparendos. (7) Manifiesta que como ciudadana que se moviliza día a día en transporte público ve con mucha preocupación la falta de mantenimiento y sobre todo de chatarrización que hace falta de parte del gobierno departamental y municipal para controlar la polución y la contaminación auditiva que sufrimos. Solicita se le informe que comparendos electrónicos tiene pendientes por pagar con sus respectivos descuentos.	Instituto de Transito del Atlántico. Instituto de Transito del Atlántico Instituto de Transito del Atlántico, con copia a la Secretaría de Movilidad de Barranquilla y a la Dirección de Barranquilla Verde	10
Manifiesta que su hijo fue mordido por un animal callejero en las instalaciones de un parque.	Agencia Distrital de Infraestructura ADI Alcaldía Distrital de Barranquilla	1
Queja por presunta mal atención por parte de los profesionales del Centro de Atención Materno Infantil de Soledad	Alcaldía de Soledad – Secretaría de Salud	1

Otras Determinaciones

MOTIVO	TRAMITE	No. DE QUEJAS
Solución devolución de dineros	Se solicito información al ciudadano a su correo electrónico, toda vez, que su solicitud está incompleta.	1
Queja por mal momento que pasó en atención para radicar unos documentos para cesantías. fue atendida y como me faltó firmar y foliar las hojas, la secretaria le hizo a un lado para atender a un abogado que llevo varias carpetas con documentos para radicar.	No se dejo de atender al Público, debió terminar el proceso y para agilidad se continuó. no dejó dirección de notificación para responderle.	1



CONCLUSION: SE RECIBIERON 187 “QUEJAS”, DE LAS CUALES 13 SON REALMENTE QUEJAS y 174 SON RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN, SOLICITUDES DE INFORMACION Y OTRAS DETERMINACIONES RECIBIDAS A TRAVES DE LA WEB DURANTE EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2019.

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 seis (06) pasaron a Expedientes Disciplinarios.

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.

De los 174 Radicados recibidos a través de la página web 14 fueron derechos de petición, así: siete (07) correspondieron al Instituto de Transito Departamental del Atlántico, Tres (03) a la Secretaría de Movilidad Distrital de Barranquilla, dos (02) a la Subsecretaría de Rentas, Uno (01) a la Secretaría del Interior y Uno (01) a la Subsecretaría de Talento Humano.

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. Compromiso que está señalado en el plan de mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad.

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 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 cam-



pañas 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.

De otro lado llamamos la atención porque igualmente se iniciaron tres (03) procesos contra docentes por Presunta realización conducta consagrada como delito por acoso sexual a menor de edad y observamos que se debe hacer un trabajo conjuntamente con las entidades y familia. En pro de prevenir futuros hechos y apoyar las actuales víctimas que se han atrevido a denunciar.

Atentamente,

Original Firmado

BLADIMIRO PEREZ ARCIA

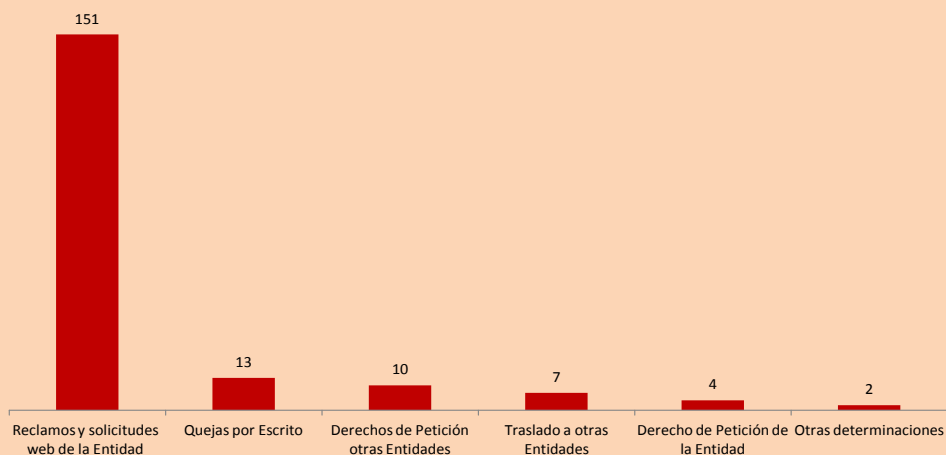
Jefe Oficina de Quejas y Control Disciplinario Interno (E)

Gobernación del Departamento del Atlántico

Proyectó: Esther Rúa Buzón
Técnico Administrativo

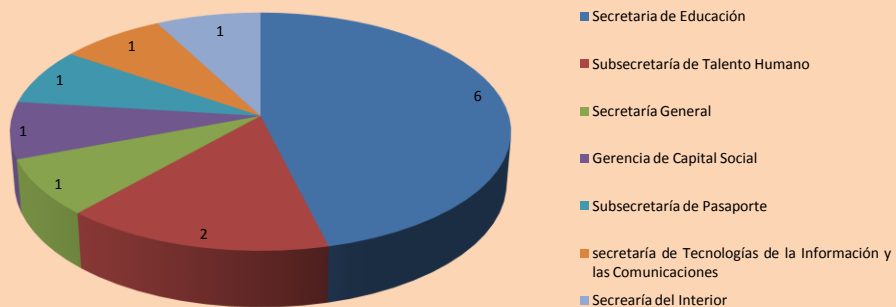


QUEJAS, RECLAMOS y DERECHOS DE PETICION JUL - SEPT 2019



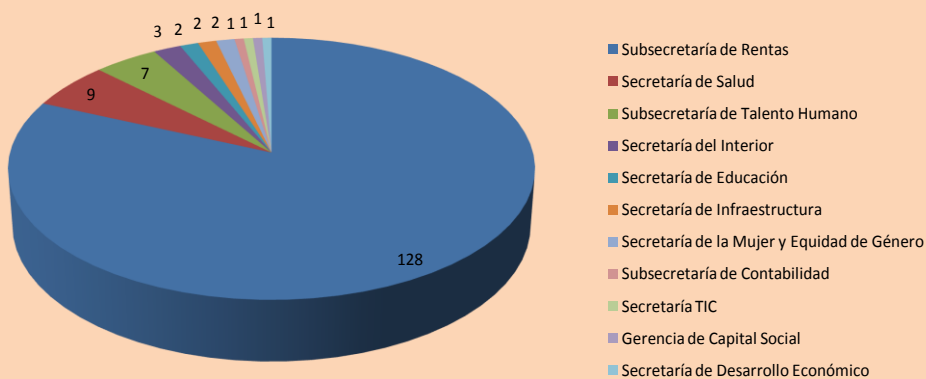


QUEJAS RECIBIDAS POR ESCRITO JUL - SEPT 2019





RECLAMOS y/o SOLICITUDES A TRAVES DE LA WEB JUL - SEPT 2019





Solicitudes, Quejas y Derechos de Petición recibidos a través de la web remitidos a otras entidades JUL - SEPT 2019

