

TRD: 102.47.07 – 077

Turbo, 22 septiembre de 2022

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSD PRIMER SEMESTRE DEL 2022.**

Doctor:

**ANDRÉS FELIPE MATURANA GONZÁLEZ**

Alcalde Distrital.

La Ciudad.

*Eduree  
28-9-22*

**INTRODUCCIÓN.**

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Distrito de Turbo, por medio de los Buzones de Sugerencias, Ventanilla Única, los SAC (servicio de atención al ciudadano en las secretarías de Educación y Salud) y la percepción de los productos y servicios comprendido en el primer semestre del año 2022, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de satisfacción de los productos y servicios ofrecidos por la Entidad.

**OBJETIVO.**

Verificar el cumplimiento del seguimiento en lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Igualmente, con el objeto de formular recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

**ALCANCE.**

Seguimiento a la calidad del servicio prestado a los usuarios en nuestro Distrito en el primer semestre del año 2022, por todas las Secretarías y entes descentralizados del Distrito de Turbo.

**METODOLOGIA.**

La Oficina de Control Interno de Gestión, realiza este informe teniendo en cuenta la verificación y seguimiento las PQRSD plasmadas en los formatos que se obtienen en cada Buzón de Sugerencia, Ventanilla Única y de los SAC (servicio de atención al ciudadano en las secretarías de Educación y Salud) y la página web: [www.turbo-antioquia.gov.co](http://www.turbo-antioquia.gov.co) en las dependencias de la Administración Distrital de Turbo.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

- Capítulo I - Atención a las peticiones recibidas por el SAC (servicio de atención al ciudadano en las secretarías de Educación y Cultura y la Secretaría de Salud).

*Reb  
V. M. M. R.  
28-09-2022*

*Pub  
Channera Gómez  
28/09/2022*

*Edo  
S General  
M. de la Torre  
28-9-2022*



NIT: 890981138-5

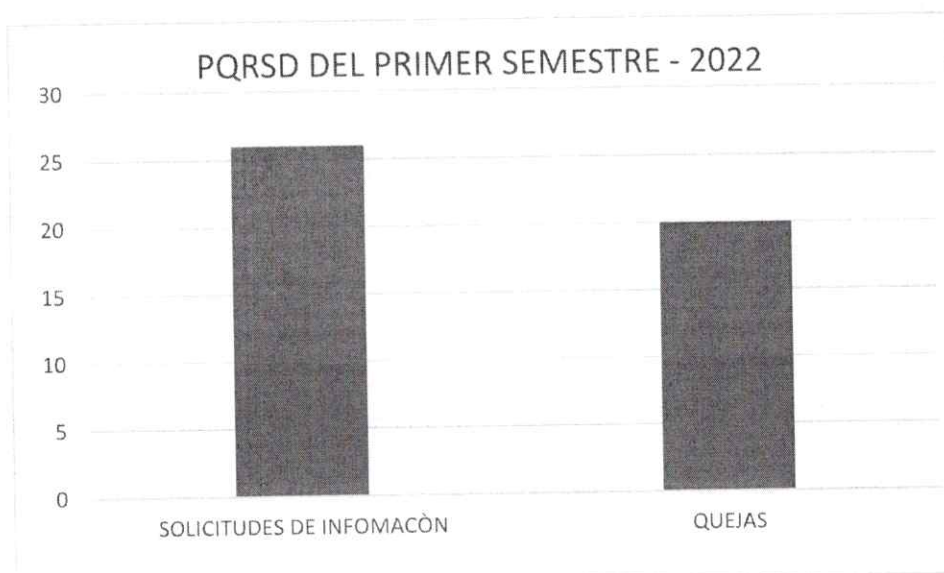
- Capítulo II - Atención de Quejas, Reclamos y Denuncias depositadas en los Buzones de Sugerencias.
- Capítulo III - Atención a las peticiones recepcionadas a través de la Ventanilla Única.
- Conclusiones y Recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión.

## DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

### CAPÍTULO I - ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECIBIDAS POR EL SAC (SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN Y SALUD).

- **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA:** El Servicio de Atención a la Comunidad –SAC, es la coordinación encargada de atender a la comunidad usuaria de los servicios de Educativos, que se prestan en el Distrito de Turbo, y es ésta dependencia la que sirve de interlocución entre la Secretaría de Educación y los actores de las instituciones educativas, orientada al mejoramiento continuo del servicio público de educación, a través de la atención personalizada del usuario, promoviendo la participación y control social, y la gestión para la resolución de las quejas, peticiones y reclamos de manera oportuna y eficiente.

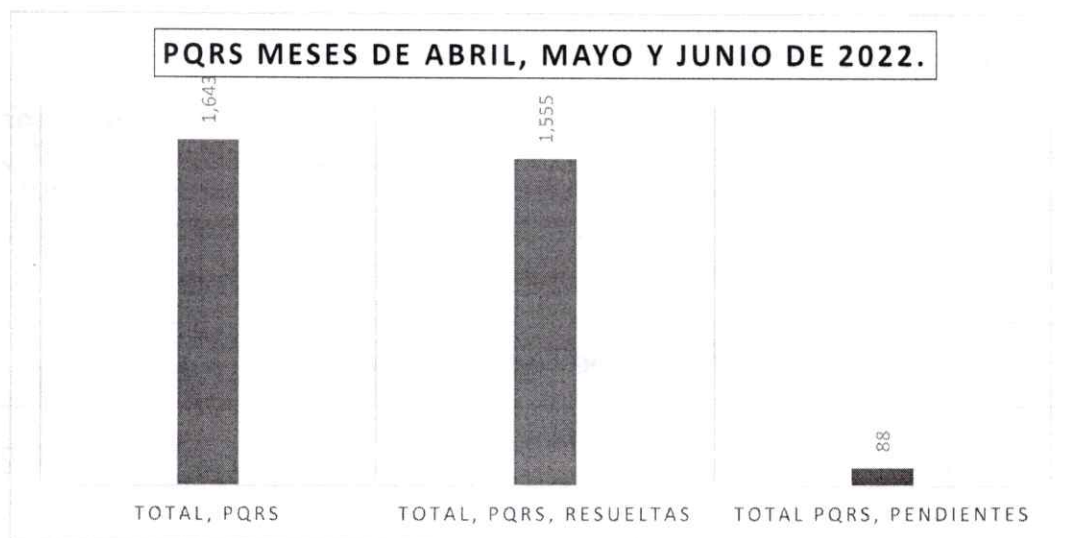
Por lo anterior, desde la Oficina Inspección y Vigilancia, a cargo de la funcionaria LUZ HELENA DE ARCO PINEDA, P.U. se reportaron **CUARENTA Y SEIS (46) PQRSD** en el primer semestre del año 2022 descritas en **VEINTE (20) QUEJAS** y **VEINTISÉIS (26) SOLCITUDES DE INFOMACIÓN**.



DISTRITO  
DE TURBO  
NIT. 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

- **SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS SECRETARÍA DE SALUD:** para el seguimiento de las PQRSD del primer trimestre del 2022, la secretaría de Salud, no entrego la Información Correspondiente pese a los diferentes requerimientos que se realizó por medios de oficios de comunicación interna ( 102.27.01-030 del 08 de marzo/2022, 102.27.01-046 del 21 de abril/2022) teniendo en cuenta que esta información se debe rendir a la Oficina de Control Interno de Gestión en forma Trimestral en los primer cinco (5) días del siguiente mes, para el cumplimiento del seguimiento de la Ley 1474 de 2011 de Atención al Ciudadano y esto retrasa o no califica en forma favorable a la Secretaria en su buen desempeño como unas de las oficina con mayor atención al Ciudadano.



La coordinación del SAC de la secretaria Distrital de salud de Turbo en los meses de abril, Mayo Y junio De 2022, atendió un total de **1.643** usuarios, de los cuales **1.555** solicitudes fueron Resueltas Satisfactoriamente y **88** solicitudes continúan Pendientes por Respuesta de las EPS.

## **CAPÍTULO II - ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DEPOSITADAS EN LOS BUZONES DE SUGERENCIAS.**

Este seguimiento se realizó Verificando el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que, a lo largo de este primer semestre del año 2022, no hubo PQRSD, depositadas en los Buzones de Sugerencias, en ningunas las instalaciones de la Administración Distrital de Turbo; verificando así, el mejoramiento de Atención al Ciudadano o la poca participación del mismo.

## **CAPÍTULO III - ATENCIÓN A LAS PETICIONES RECEPCIONADAS A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA.**

Para este capítulo se tomó la información registrada en el **Sistema de Atención al Ciudadano – SAC**, modulo reportes el cual nos permite diferenciar las variables con relación al tratamiento de las respuestas de las PQRSD que ingresaron de manera física y electrónica a través del **Sistema de Atención al Ciudadano – SAC**,



**DISTRITO DE TURBO**

NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

...@ventanillaunica@turbo.gov.co

suministrada por el Auxiliar Administrativo JHON ARLEY COPETE, del Archivo central adscrito a la Secretaría General y Servicios Administrativos, arrojando la siguiente información:

### CANALES DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSD

La Alcaldía Distrital de Turbo, tiene dispuestos 2 (dos) canales de servicio para los ciudadanos, a través de los cuales se reciben los diferentes requerimientos:

- Sede Física: Oficina Principal para la Recepción y radicación documentos.  
**Kilómetro 1. Vía Medellín.**
- **Página Institucional**  
<https://www.turbo-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD-Identificacion.aspx>
- **Horario de Atención:**  
De lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m y de 2 pm a 4 pm.

### ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSD

Conforme a la verificación del módulo reportes del **Sistema de Atención al Ciudadano – SAC**, donde se evidencia cual fue el procedimiento real y efectivo en el registro, radicación y distribución de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que ingresaron a la Entidad, durante el primer semestre del 2022, se evidenciaron las siguientes actuaciones así:

CONSOLIDACION DE LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2022	
COMISARIA DE FAMILIA	30
COMISARIA DE FAMILIA CURRULAO	7
DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL	47
INSPECCION DE POLICIA CENTRAL	40
OFICINA DE COMUNICACIONES	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
SECRETARIA DISTRITAL DE AGRICULTURA	32
SECRETARIA DISTRITAL DE DEFENSA JURIDICA	33
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	13
SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION Y CULTURA	41
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	442
SECRETARIA DISTRITAL DE INCLUSION SOCIAL	27
SECRETARIA DISTRITAL DE INFRAESTRUCTURA	73
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	185
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	192
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	76
SECRETARIA DISTRITAL GENERAL Y ADMINISTRATIVO	422
SECRETARIA DISTRITAL PRIVADA	57
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	160



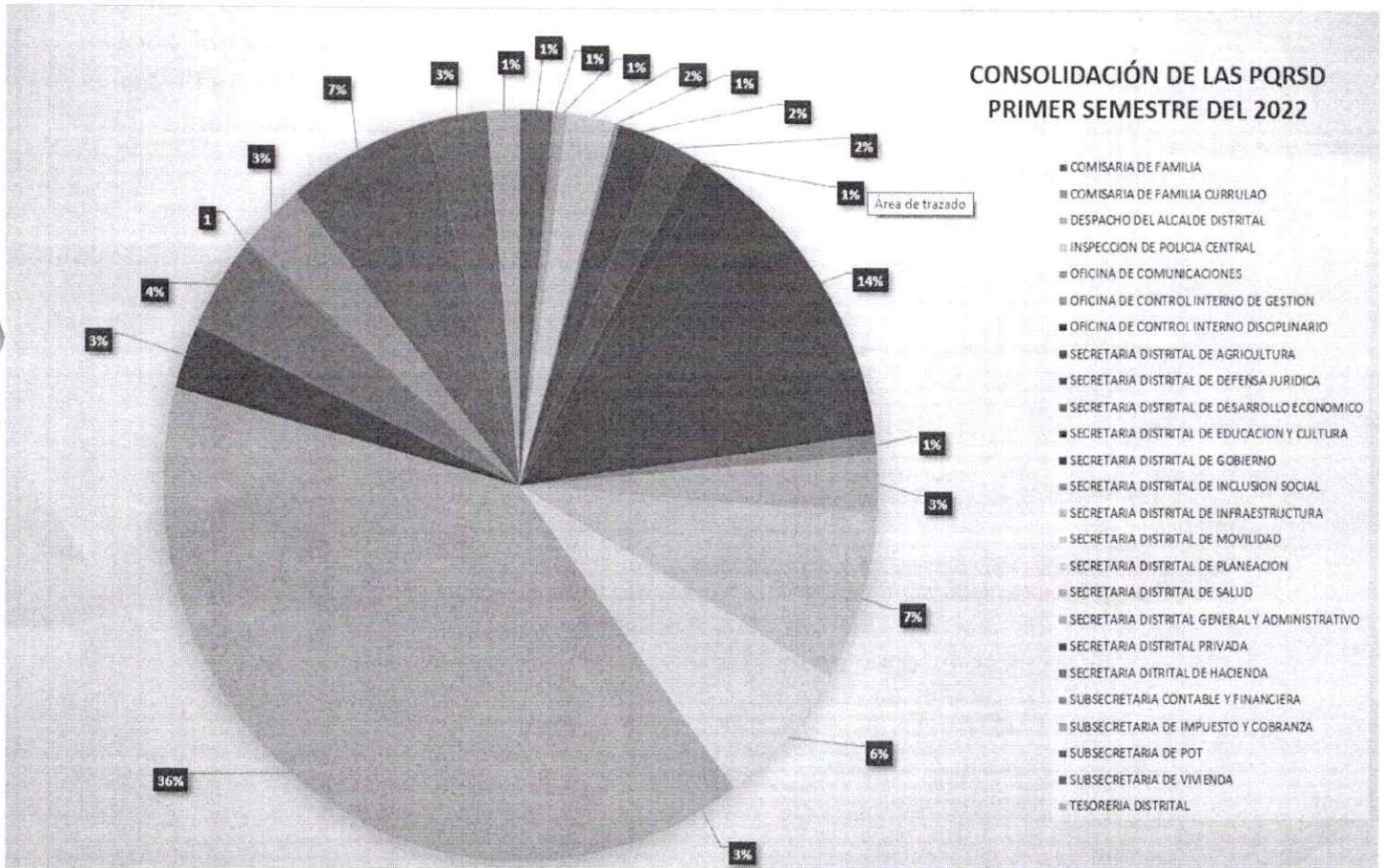
DISTRITO DE TURBO  
NIT: 890981138-5

**Turbo**  
Ciudad Puerto

Km 1 vía Medellín ☎ 827 3273 🌐 [www.turbo-antioquia.gov.co](http://www.turbo-antioquia.gov.co) @ventanillaunica@turbo.gov.co



SUBSECRETARIA CONTABLE Y FINANCIERA	2
SUBSECRETARIA DE IMPUESTO Y COBRANZA	77
SUBSECRETARIA DE POT	150
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA	46
TESORERIA DISTRITAL	29
<b>TOTAL, PQRSD REGISTRADAS EN LAS DIFERENTES SECRETARÍAS:</b>	<b>2189</b>



De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría General y Servicios Administrativos, podemos determinar y resaltar, que la PQRSD, recepcionadas por la Ventanilla Única y los otros medios de recepción, como mayor canal de ingreso de solicitudes debido que es un canal principal de atención al Ciudadano.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se puede evidenciar en el comportamiento de las PQRSD, que se viene trabajando en el mejoramiento del servicio y Atención al Ciudadano desde la Administración Distrital, ero se necesita más compromiso de los funcionarios en cuanto al manejo respuesta de las PQRSD interpuestas los ciudadanos; además la implementación de plataformas de recepción y atención al usuario hace notar la organización que se a estado llevando a cabo para el mejoramiento continuo.



Para las recomendaciones la Oficina de Control Interno de Gestión, realiza las siguientes observaciones:

- Ante las Solicitudes información realizadas internamente se ha observado la demora en la entrega de las respuestas a los requerimientos, por lo tanto, se realizará un seguimiento de los tiempos de respuestas de las misma, según lo establecido por la ley.
- Hacerle el debido seguimiento a las PQRSD elevadas en las diferentes dependencias con mayor celeridad.
- Los distintos canales de comunicación de la administración necesitan mejoramiento de los mismos, puesto que se encuentran en al estado o fuera de funcionamiento, ya sea los distintos buzos que se encuentran ubicados en la administración principal o en las distintas dependencias fuera de ella y el sistema de atención al ciudadano -SAC que constantemente se encuentra fuera de servicio.



**ELKIN EDUARDO VARGAS PALACIOS**  
Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión.

Proyectó: **PAOLA ANDREA PALACIOS HURTADO**. – Técnico Administrativa - CIG.  
Revisó y Aprobó: **ELKIN EDUARDO VARGAS PALACIOS**, Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión.

Con copia: **MARÍA VICTORIA GIRALDO MENA**, Secretaría General y Servicios Administrativos  
**NATALIA GUARIN**, Secretaría de Salud.  
**CIRO VALENZUELA**, Secretaria ría de Educación y Cultura

