

Código D-DAD-CIG- 02	DISTRITO DE TURBO	
Versión: 1	NIT: 890981138-5	
Fecha de Actualización: Agosto 1 de 2018 Página: 1 de 9	INFORME DE GESTION	

TRD.102.31.05-002
25 de febrero de 2026

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DEL 2025.

Doctor:
ALEJANDRO ABUCHAR GONZALEZ
Alcalde Distrital.
La Ciudad.

INTRODUCCIÓN.

El presente informe de seguimiento y evaluación es elaborado por la Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de evaluación y seguimiento, con el objetivo de verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) recibidas por el Distrito de Turbo, durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 30 de diciembre de 2025.

Esta evaluación apunta en medir la capacidad institucional para dar respuesta oportuna, clara y de fondo a los requerimientos ciudadanos, identificando las fortalezas y debilidades en el flujo del proceso documental. Asimismo, busca determinar la efectividad de los controles internos establecidos para mitigar los riesgos de incumplimiento legal y asegurar la mejora continua en la prestación del servicio público, bajo los principios de transparencia y eficiencia administrativa.

EXPLICACION DE CADA TERMINO.

- **PETICIÓN:** Es una solicitud respetuosa que se hace a una autoridad para que resuelva un asunto de interés general o particular.
- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad o descontento con la conducta de un servidor público en el ejercicio de sus funciones.
- **RECLAMO:** Es una manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o la entrega de un producto.
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta para mejorar un servicio, proceso o procedimiento.
- **DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento de una autoridad sobre hechos que podrían constituir una irregularidad o un delito.
- **FELICITACION:** Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad

OBJETIVO.

Evaluar la efectividad, oportunidad y calidad del proceso de gestión de PQRSD en la Alcaldía, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales y los procedimientos internos, permitiendo la identificación de riesgos y la formulación de recomendaciones que fortalezcan la atención al ciudadano.

Km. 1 vía a Medellín | Telefono 8273273

Código D-DAD-CIG- 02	DISTRITO DE TURBO	
Versión: 1	NIT: 890981138-5	
Fecha de Actualización: Agosto 1 de 2018 Página: 2 de 9	INFORME DE GESTION	

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia (Art. 23): Consagra el derecho fundamental de toda persona a presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- Ley 1755 de 2015: Regula el Derecho Fundamental de Petición y establece los términos de respuesta (15 días para peticiones generales, 10 para documentos y 30 para consultas).
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): Obliga a las entidades a contar con una oficina de quejas y reclamos y a rendir informes periódicos sobre su gestión.
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia): Regula el derecho de acceso a la información pública y los procedimientos para su entrega.
- Ley 1437 de 2011 (CPACA): Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, que dicta las reglas generales del procedimiento administrativo.
- Decreto 1083 de 2015 (Sector Función Pública): Único Reglamentario del Sector de Función Pública que establece los lineamientos de Control Interno y el modelo MIPG.
- Circular 01 del 2011, orientaciones para el seguimiento a la atención
- adecuada de los derechos de petición.

ALCANCE.

La evaluación comprende la verificación y análisis de las PQRSDf radicadas a través de los canales presenciales, virtuales y telefónicos (físicos, correos electrónicos, sitio web) de la Alcaldía, en el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2025

METODOLOGIA.


Para realizar el informe de seguimiento la oficina de control interno desarrollo la siguiente metodología:

- Solicitud de información a las dependencias responsables
- Revisión y análisis de la información entregada, teniendo en cuenta el marco legal
- Consolidación y Elaboración de informe
- Análisis de riesgo.
- Conclusión y recomendaciones

DESARROLLO DEL INFORME

1. CANALES DE ATENCION.

El Decreto 1081 de 2015 artículo 2.1.1.3.1, establece los medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. En el cumplimiento de la normatividad legamente vigente, el Distrito de Turbo cuenta con los siguientes canales de comunicación con el ciudadano los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular PQRSDf:

Código D-DAD-CIG- 02	DISTRITO DE TURBO	
Versión: 1	NIT: 890981138-5	
Fecha de Actualización: Agosto 1 de 2018	INFORME DE GESTION	
Página: 3 de 9		

➤ **Secretaria de Educación y Cultura Distrito de Turbo.**

En la secretaria de educación y cultura se recibieron **3255** requerimientos, de los cuales **3112** fueron radicados por medio de la página web, a través del aplicativo SAC (sistema de atención al ciudadano) y **143** fueron realizados de forma personal en la oficina de secretaria de educación.



➤ **Secretaria Distrital de Salud**

La Secretaría Distrital de Salud de Turbo maneja cuatro (4) canales para la recepción de requerimientos, por los cuales se recibieron un total de **596** requerimientos distribuidos así:

Presencial	546
Buzón de sugerencias	2
Correo electrónico sac@turbo-antioquia.gov.co	14
WhatsApp 320 7635147	34

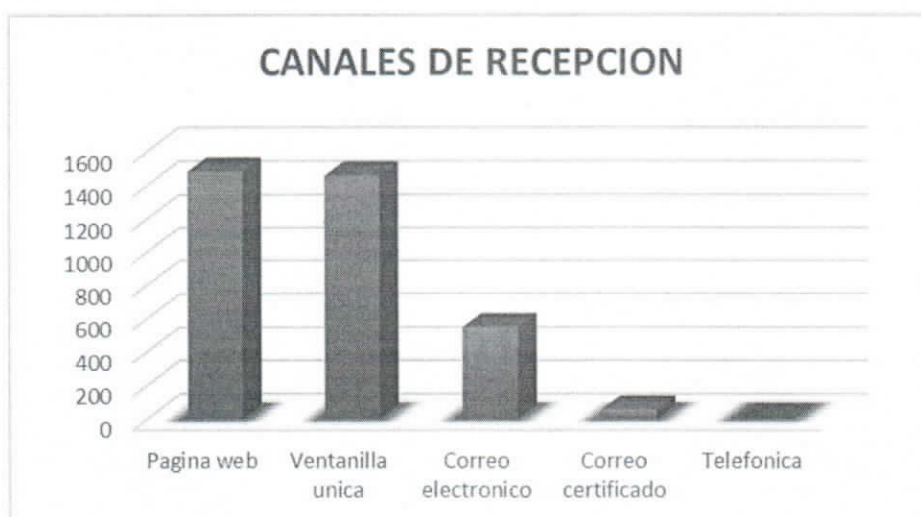


➤ **Secretaria General y servicios administrativos**

La secretaria general y servicios administrativos durante el segundo semestre del 2025, recibió **3546** requerimientos por los siguientes canales de atención.

Código D-DAD-CIG- 02	DISTRITO DE TURBO	
Versión: 1	NIT: 890981138-5	
Fecha de Actualización: Agosto 1 de 2018	INFORME DE GESTION	
Página: 4 de 9		

Página web (SAC)	1484
Ventanilla única presencial	1459
Correo electrónico	546
Correo certificado	55
Telefónica 3202428427	2



2. TRÁMITES SOLICITADOS

➤ **Secretaria de Educación y Cultura Distrito de Turbo.**


Con la información suministrada por la dependencia no fue posible validar cuales son los tipos de tramites que los usuarios demandan a través del sistema de atención al ciudadano

➤ **Secretaria Distrital de Salud.**

la Secretaría Distrital de Salud de Turbo, como autoridad sanitaria local, desempeña un rol esencial en la garantía del derecho a la salud, actuando como canal directo entre la comunidad y los actores del sistema de salud. En el marco del cumplimiento de este rol se recibieron los siguientes requerimientos.

- **Peticiones:** Se registraron 465 solicitudes, equivalentes al 78% del total, lo que evidencia que la mayoría de los ciudadanos acuden a la Secretaría Distrital de Salud principalmente en busca de información, orientación, acompañamiento institucional o gestión de trámites relacionados con el aseguramiento en salud, la atención médica y los procesos administrativos ante las EPS e IPS.
- **Reclamos:** Se reportaron 129 solicitudes, correspondientes al 22%, lo cual indica que, aunque en menor proporción frente a las peticiones, persisten situaciones de inconformidad ciudadana. Estas se encuentran asociadas principalmente a fallas en la oportunidad de la atención, demoras en la asignación de citas, negación o retraso en autorizaciones y dificultades operativas por parte de las EPS e IPS.

Km. 1 vía a Medellín | Telefono 8273273

Código D-DAD-CIG- 02	DISTRITO DE TURBO	
Versión: 1	NIT: 890981138-5	
Fecha de Actualización: Agosto 1 de 2018 Página: 5 de 9	INFORME DE GESTION	

- **Felicitaciones:** Se recibieron 2 registros, representando un porcentaje mínimo del total, los cuales constituyen un reconocimiento puntual a la labor desarrollada desde la Oficina de Servicio de Atención a la Comunidad, evidenciando percepciones positivas frente a la orientación brindada

➤ **Secretaria General y servicios administrativos**

La secretaria general y de servicios administrativos es la encargada de recibir todos los requerimientos que se realizan a las diferentes dependencias de la administración Distrital, excepto secretaria de educación y cultura y secretaria de salud, los cuales tienen su propio canal de recepción, de este modo se puede decir que en el segundo semestre se recibieron los siguientes requerimientos.

Denuncias	58
Petición	2.490
Queja	51
Reclamo	44
Sugerencia	3
Tramites	898
Felicitación	2

3. ANÁLISIS DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA.

➤ **Secretaria de Educación y Cultura Distrito de Turbo.**

El análisis de oportunidad de respuesta que arroja el SAC, nos permite identificar a corte de 31 de diciembre del 2025, el estado o la condición en el que se encuentran las diferentes PQRSDF.

Desde el 1 de julio al 31 de diciembre de 2025 Se radicaron 3.255 requerimientos.

Finalizados a tiempo	3214
Finalizados fuera de tiempo	41
Efectividad de respuesta	98.74%

➤ **Secretaria Distrital de Salud**

El análisis de oportunidad de respuesta que arroja los canales de atención, nos permite identificar a corte de 31 de diciembre del 2025, el estado o la condición en el que se encuentran las diferentes PQRSDF

Cerrado	571
En proceso	25
Efectividad de respuesta	96%

Código D-DAD-CIG- 02	DISTRITO DE TURBO	
Versión: 1	NIT: 890981138-5	
Fecha de Actualización: Agosto 1 de 2018 Página: 6 de 9	INFORME DE GESTION	

➤ **Secretaria General y de servicios administrativos.**

El análisis de oportunidad de respuesta que arroja los canales de atención, nos permite identificar a corte de 31 de diciembre del 2025, el estado o la condición en el que se encuentran las diferentes PQRSDF

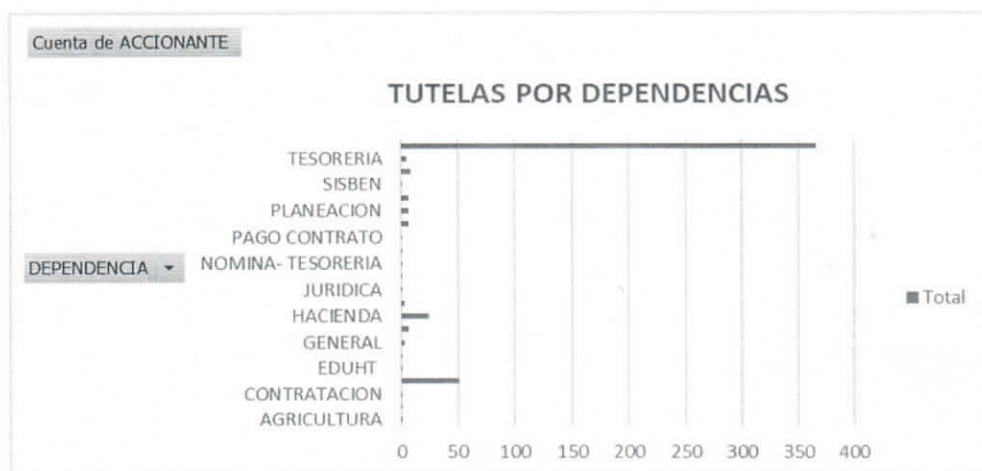
Finalizadas a tiempo	2181
Finalizados fuera del tiempo establecidos	1324
Sin Finalizar – fecha vencimiento en enero 2026	41
Efectividad de respuesta	62%

4. TUTELAS.

Se ha identificado que la gestión de las PQRSDF en la entidad enfrenta un desafío: la transición del trámite administrativo al escenario judicial. De acuerdo con la información suministrada por la oficina de defensa jurídica durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se recibieron 500 acciones de tutela, originadas por la persistencia de silencios administrativos, respuestas extemporáneas o respuestas no claras y oportunas.


Esta situación afecta la capacidad operativa de la Oficina Jurídica, generando una sobre carga de trabajo, lo que puede desencadenar en riesgos jurídicos (desacato) ante la no respuesta oportuna de estas.

A continuación, se muestra cual fue su comportamiento por dependencias.



Etiquetas de fila	Cuenta de ACCIONANTE
AGRICULTURA	1
COBRO COACTIVO	1
CONTRATACION	1
EDUCACION	51
EDUHT	1
FOVIS	1
GENERAL	3
GOBIERNO	7
HACIENDA	24
INSPECCION DE POLICIA	3
JURIDICA	1
LIQUIDACION	1
NOMINA- TESORERIA	1
OBRAS	1

Km. 1 via a Medellin | Telefono 8273273

Código D-DAD-CIG- 02	DISTRITO DE TURBO	
Versión: 1	NIT: 890981138-5	
Fecha de Actualización: Agosto 1 de 2018 Página: 7 de 9	INFORME DE GESTION	

PAGO CONTRATO	1
PASIVO PENSIONAL	7
PLANEACION	7
SECRETARIA GENERAL	7
SISBEN	1
TALENTO HUMANO	9
TESORERIA	5
TRANSITO	366
Total, general	500

5. ANALISIS DE RIESGO. (Riesgo a Evaluar)

- Vencimiento de Términos. Riesgo de Incumplimiento Legal:**

El sistema SAC (sistema de atención al ciudadano), no cuenta con él envió automático de correos o alertas por vencimiento de términos de las solicitudes, pero en su pantalla de inicio si muestra un semáforo de colores que indica los tiempos en que se encuentran los requerimientos, lo que les posibilita a los funcionarios estar monitoreando el estado de su correspondencia. Esto evita el riesgo de caer en incumplimientos en cuanto a tiempos de ley.



Tomado de la página web Turbo

- Calidad de la respuesta.**

el riesgo por calidad de respuesta ocurre cuando la entidad contesta dentro del término, pero no resuelve a fondo lo solicitado. Esto puede explicar por qué, con un 90% de oportunidad, persisten las acciones de tutelas.

Una respuesta que es evasiva o que no guarda relación con lo pedido vulnera el derecho fundamental de petición tanto como el silencio mismo.

Código D-DAD-CIG- 02	DISTRITO DE TURBO	
Versión: 1	NIT: 890981138-5	
Fecha de Actualización: Agosto 1 de 2018 Página: 8 de 9	INFORME DE GESTION	

- **ENCUESTA DE SATISFACCION.**

A la fecha del cierre del informe no se contaba con la encuesta de satisfacción, lo cual genera un riesgo a la imposición de sanciones administrativas; y incumplimientos de orden legal le 1437 del 2011 y decreto 1166 del 2016.

Tipos de riesgos evaluados: reputacionales y legales.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con la Ley 1755 de 2015 **“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición** y la información suministrada por las áreas encargadas se puede deducir que los requerimientos se están respondiendo dentro del tiempo establecido dado que vemos una oportunidad promedio de respuestas de las diferentes dependencias 85.58%
- Con respecto al número de tutelas recepcionadas por la oficina jurídica en ocasión a las PQRSDF se evidencia una falla estructural, donde la dependencia de Tránsito siendo el más relevante con un 73.2% (366 casos), seguida por Educación 10.2(51 casos) y Hacienda 4.8% (24 casos). Relacionada con temas como: prescripciones de multas, impuestos y asuntos docentes, falta de claridad y calidad en las respuestas.

Al terminar el informe de seguimiento se pudo evidenciar que la entidad no cuenta buzón de sugerencias, como canal físico de recepción en la sede central, incumpliendo lo dispuesto por la ley 1755 de 2015, que obliga a las entidades a cumplir con el uso de esta herramienta.

En la página web de la Alcaldía de Turbo, se encuentran una serie de números telefónicos que a la fecha algunos no están en uso, incluida la línea gratuita de atención al cliente.

Alcaldía Municipal de Turbo, Antioquia

Dirección: Kilometro 1 vía a Medellín Turbo-Antioquia.

Código Postal: 057860

Horario de atención: Lunes a jueves de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 6:00 pm. Viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5 pm.

Secretaría de Movilidad: (+57)3136179116 - (+57)3136177758

Secretaría de Gobierno: (+57) 3104923484

Secretaría Defensa Jurídica y Contratación: (+57) 3162410326

Oficina de Impuestos: (+57) 3144642160

Oficina de Comunicaciones: (+57) 3148966426

Oficina de Catastro: (+57) 3123157610

POT: (+57) 3117003423

Vivienda: (+57) 3234591810

Tesorería: (+57) 3175023955

Cobro Coactivo Predial Unificado: (+57) 3144642160 - (+57) 3144658581

Fiscalización - Cobro Coactivo Industria y Comercio: (+57) 3144649738 - (+57) 3144668710

Conmutador: (604)8273273

Línea anticorrupción: (+57) 018000919748

Correo institucional ventanillaunica@turbo-antioquia.gov.co

Correo de Notificaciones Judiciales: notificacionesjuridica@turbo-antioquia.gov.co

Km. 1 vía a Medellín | Telefono 8273273

Código D-DAD-CIG- 02	DISTRITO DE TURBO	
Versión: 1	NIT: 890981138-5	
Fecha de Actualización: Agosto 1 de 2018 Página: 9 de 9	INFORME DE GESTION	

Al hacer la trazabilidad de la información suministrada de las PQRSDf, con la información publicada en la pagina Web, se evidencio que la entidad no viene publicando el seguimiento como lo indica la circular 01 del 2011 y a su vez incumpliendo la ley de transparencia y acceso a la información pública (ley 1712 del 2014).

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar la depuración de las diferentes líneas telefónicas que se encuentran publicadas en la página web, con el fin de que la ciudadanía pueda acceder a los servicios de la entidad
- Para minimizar el riesgo de incumplimiento, se recomienda a la entidad establecer un protocolo (procedimiento) de solicitud de prórroga que exija informar al ciudadano antes del vencimiento si la respuesta requiere más tiempo, evitando la mora legal.
- Se recomienda seguir capacitando a los funcionarios de las diferentes dependencias en la atención al ciudadano, con el fin de contribuir a que las respuestas sean más efectivas, de forma que cumplan con las condiciones indicadas en la Ley 1755 de 2015, disminuyendo así la recepción de tutelas.
- Se recomienda realizar las encuestas de percepción o satisfacción de respuesta: Consultar al ciudadano si su duda fue resuelta (aunque sea negativa); si hay muchas quejas por "respuesta evasiva", se activa una alerta de calidad
- Si bien el indicador de oportunidad de respuesta mejoro y pese a que cada mes se envía un correo de alertas llamado semáforo por los requerimientos vencidos, la administración Distrital desde la secretaria general y de servicios administrativos, debe continuar fortaleciendo las diferentes estrategias que propendan por el mejoramiento del indicador de cumplimiento y calidad. Como por ejemplo dinamizar las reuniones con las dependencias que tienen a cargo personal responsable de las PQRSDf.


ANA ROSA PALACIO OSPINA
 Jefe de Oficina de Control Interno de Gestión

INGRID A.
 Proyectó: Ingrid Arias- Tec Administrativo

Km. 1 via a Medellin | Telefono 8273273