

TRD: 102.47.07 – 047

Fecha: 28 de abril de 2022

INFORME DE SEGUIMIENTO DE PQRSD

Doctor:

ANDRÉS FELIPE MATURANA GONZÁLEZ

Alcalde Distrital.

La Ciudad.

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 los meses de enero, febrero y marzo 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 los meses de enero, febrero y marzo 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



NIT: 890981138-5

Turbo
Ciudad Puerto

al ciudadano en las secretarías de Educación y Salud) y la página web: 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).
- 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, la funcionaria LUZ HELENA DE ARCO PINEDA, P.U. en Inspección y Vigilancia reporto el siguiente informe de PQRSD de los meses de enero, febrero y marzo del año 2022:

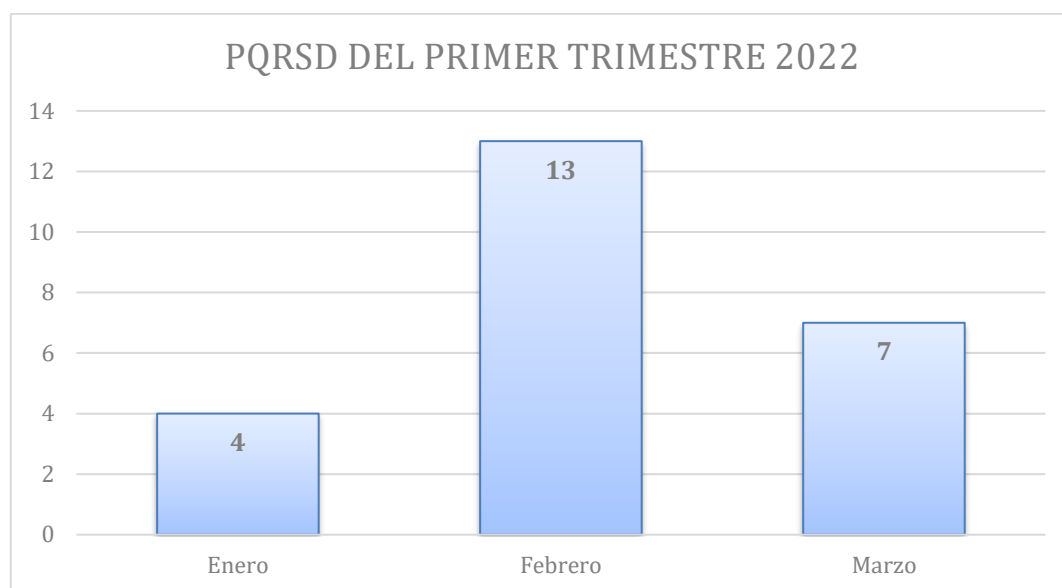
ENERO: Se registraron dos (2) Solicitudes de Información y dos (2) Quejas, de los cuales la recepción fue dos (2) por la página web y dos (2) en forma personal, para un total de Cuatro (4) PQRSD.



Turbo
Ciudad Puerto

FEBRERO: Se registraron trece (13) PQRSD, de las cuales se identificaron tres (3) Quejas y diez (10) Solicitudes de Información y se registraron en su recepción de doce (12) por la página web y una (1) en forma personal.

MARZO: Se registraron siete (7) PQRSD, de las cuales se identificaron tres (3) Quejas y cuatro (4) Solicitudes de Información; además se identificaron seis (6) por la página web y una (1) en forma personal.



- **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 y de forma personal se hizo seguimiento del mismo, sin respuesta alguna) 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.

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 trimestre 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.

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.
- Pagina 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 trimestre de 2022, se expresa que para el mes de enero no se tuvo el dato ya que se venía implementando el SAC, se evidencia que fueron **863** PQRSD, las cuales se segregaron por mes así:

CONSOLIDADO TOTAL PQRSD DEL 10 DE FEBRERO AL 30 DE MARZO DE 2022.

PQRSD F	FEBRERO	MARZO	Total
N.º	324	539	863
%	38	62	



Turbo
Ciudad Puerto

GRÁFICO



Clasificadas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias según el tipo de Requerimiento.

Denuncia	Felicitaciones	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Tramite	Total
1	1	619	2	1	0	239	863

Distribución de las comunicaciones Oficiales por secretarías Subsecretarías, Oficina y Dependencias.

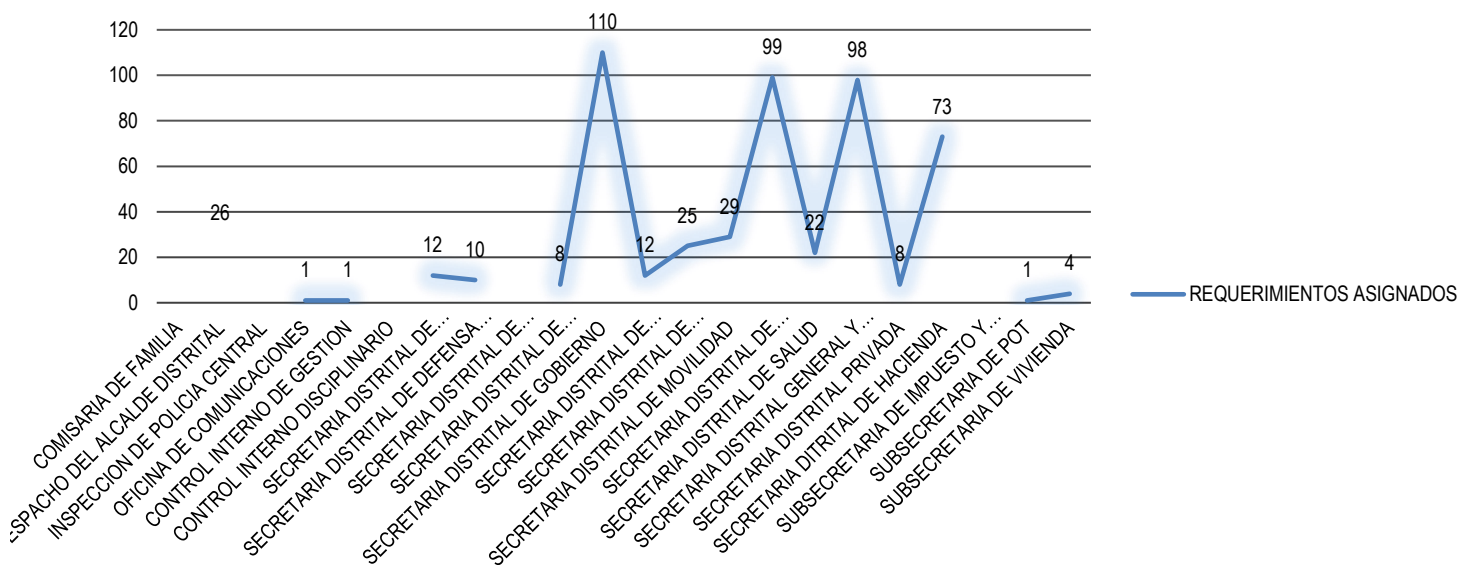
Teniendo en cuenta que el **Sistema de Atención al Ciudadano – SAC**, es el único medio o Herramienta Institucional para la Radicación de las PQRSD, que ingresen y salgan de la entidad en cumplimiento de la resolución 199 del 08 de febrero de 2022, a continuación, observaremos cual fue la distribución mes a mes.

Reporte de Asignación de las PQRSD, mes de febrero por secretarías Subsecretarías, Oficina y Dependencias.

SECRETARIA, SUBSECRETARIA, OFICINA O DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS ASIGNADOS
COMISARIA DE FAMILIA	0
DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL	12
INSPECCION DE POLICIA CENTRAL	1
OFICINA DE COMUNICACIONES	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
SECRETARIA DISTRITAL DE AGRICULTURA	1
SECRETARIA DISTRITAL DE DEFENSA JURIDICA	1
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	0

SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION Y CULTURA	6
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	73
SECRETARIA DISTRITAL DE INCLUSION SOCIAL	2
SECRETARIA DISTRITAL DE INFRAESTRUCTURA	8
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	46
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	52
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	11
SECRETARIA DISTRITAL GENERAL Y ADMINISTRATIVO	48
SECRETARIA DISTRITAL PRIVADA	11
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	41
SUBSECRETARIA DE IMPUESTO Y COBRANZA	0
SUBSECRETARIA DE POT	3
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA	5
TOTAL	324

GRÁFICO



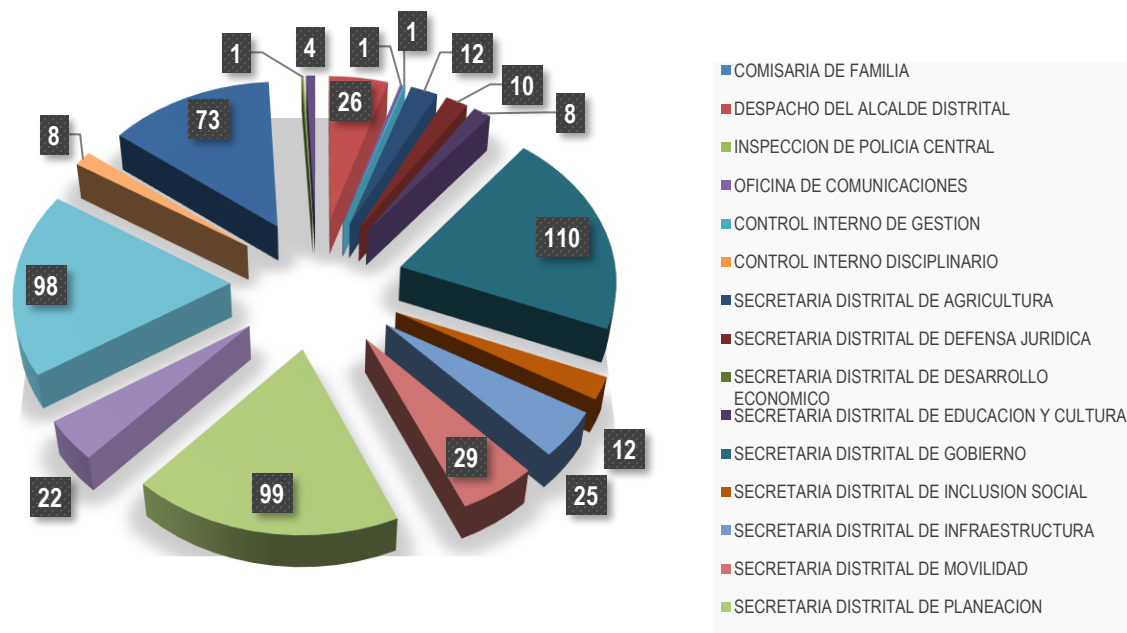
DISTRITO DE TURBO
NIT: 890981138-5

Turbo
Ciudad Puerto

Reporte de Asignación de las PQRSD, mes de febrero por secretarías Subsecretarías, Oficina y Dependencias.

SECRETARIA, SUBSECRETARIA, OFICINA O DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS ASIGNADOS
COMISARIA DE FAMILIA	0
DESPACHO DEL ALCALDE DISTRITAL	26
INSPECCION DE POLICIA CENTRAL	0
OFICINA DE COMUNICACIONES	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0
SECRETARIA DISTRITAL DE AGRICULTURA	12
SECRETARIA DISTRITAL DE DEFENSA JURIDICA	10
SECRETARIA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONOMICO	0
SECRETARIA DISTRITAL DE EDUCACION Y CULTURA	8
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	110
SECRETARIA DISTRITAL DE INCLUSION SOCIAL	12
SECRETARIA DISTRITAL DE INFRAESTRUCTURA	25
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	29
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	99
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	22
SECRETARIA DISTRITAL GENERAL Y ADMINISTRATIVO	98
SECRETARIA DISTRITAL PRIVADA	8
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	73
SUBSECRETARIA DE IMPUESTO Y COBRANZA	0
SUBSECRETARIA DE POT	1
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA	4
TOTAL	539

GRÁFICO



RECOMENDACIONES:

- ❖ En la secretaría de Salud se debe tener más responsabilidad en el momento de la entrega de información en los tiempos requeridos y mas que es una secretaria fundamental por su manejo con la comunidad.
- ❖ En la secretaria de Salud se recomienda tomar acciones para mitigar falencia por la no presentación de la información, ya que es recurrente, la cual no permite conocer el funcionamiento de la misma y tomar las acciones correctivas que sean necesarias dentro de la dependencia, sin dejar a un lado que la omisión de no presentar la información puede constituir falta disciplinaria, con la cual se puede remitir a la oficina de control interno disciplinario.
- ❖ Hacerle el seguimiento pertinente a las quejas elevadas en las diferentes entidades donde se presentaron.

Cordialmente,



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

Proyectó: Paola Andrea Palacios Hurtado, Técnica Administrativa – CIG.
Revisó y Aprobó: Elkin Eduardo Vargas Palacios

Con copia: Yurani Paola Rodríguez Pino, Secretaría General y Servicios Administrativos
Natalia Guarín, Secretaría de Salud.
Ciro Valenzuela, Secretaría de Educación y Cultura



Turbo
Ciudad Puerto