

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)

DEL 1 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Motivos para creer

Palacio Municipal: Cra. 7 No. 8A -09 La Paz Cesar Colombia / Telefax: (095) 5771240 – 5770667-5771089

www.lapazrobles-cesar.gov.co / E:mail: alcaldia@lapazrobles-cesar.gov.co

INFORME PQRS A 31 DE DICIEMBRE 2017

Durante la vigencia de 1 De Enero a 31 de Diciembre de 2017, las Peticiones, Quejas y Reclamos impetradas a la Alcaldía Municipal de la Paz Cesar, fueron atendidas a través de la ventanilla única de PQRS adscrita a la Oficina de Recursos Humanos y seguimiento de la Oficina de Control Interno, proceso operado por medio de la empresa METHODUS con el contrato de prestación de servicios profesionales 057 de 2017 cuyo objeto es la PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN EL DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE LA PAZ CESAR Y EL ACOMPAÑAMIENTO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS MISIONALES DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS.

SISTEMAS

SICAB – SISTEMA DE CONTROL DE ACCESO BIOMETRICO

SGD – SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PQRS LA PAZ

SEGUIMIENTO A PETICIONES RADICADAS A TRAVÉS DEL SGD

En el municipio de La Paz, Cesar, al 31 de Diciembre de 2017, a través del SGD (SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL PQRS LA PAZ) se realiza la inspección ocular del libro digital arrojado por el software en mención mostrando la siguiente información:

TIPOS DE PQRS

1. Solicitudes de información e invitaciones
2. Peticiones, Quejas y Reclamos
3. Comunicaciones o solicitudes de usuarios internos
4. Respuestas a solicitudes a entidades
5. Notificaciones Judiciales
6. Tutelas

Motivos para creer



CODIGO	SECRETARIAS	CANTIDAD PQRS
4	SOLICITUD	738
11	MEMORIAS, REVISTAS Y INFORMATIVOS	536
500	DERECHO DE PETICION	141
015	NOTIFICACION TUTELAS	90
1	PETICION DE DOCUMENTOS	50
8	CERTIFICACION	50
018	PETICION DE INFORMACION	43
12	ENVIOS DE DESPACHOS COMISORIOS	16
10	RECIBOS DE SERVICIOS	13
2	QUEJAS	12
114	MANIFESTACION DE INTERES	7
7	TUTELAS	4
6	SUGERENCIA	2
TOTAL PQRS POR SECRETARIAS		1702

1. **Solicitudes de información e invitaciones.** De este tipo se reciben doce (12) solicitudes e invitaciones y las cuales no requieren respuesta, excepto cuando la invitación lo solicite expresamente que normalmente es una confirmación vía telefónica.

2. **Peticiones, Quejas y Reclamos.** En este punto se incluyen comunicaciones relacionadas con:

- Consultas
- Quejas
- Reclamos
- Servicios
- Denuncias y
- Sugerencias

Se recibieron un total de setenta y nueve (79) PQRS. Estas peticiones se asignan y entregan a las distintas dependencias quedando en el libro radicator el registro de la entrega a la secretaria u oficina que fue asignada. A efectos de realizar el seguimiento se escribe la fecha de vencimiento del término de respuesta. Estas respuestas son revisadas por la Oficina Jurídica antes de la notificación en debida forma a los ciudadanos.

3. **Comunicaciones o solicitudes de usuarios internos.** Se registraron cuatro (4) solicitudes de las personas vinculadas a la administración municipal, de las cuales se dio traslado a la oficina responsable.

Motivos para creer

4. **Respuestas recibidas a solicitudes presentadas.** Se recibieron cinco (5) respuestas de entidades a solicitudes presentadas por la Alcaldía Municipal.

5. **Notificaciones judiciales.** Se recibieron nueve (9) notificaciones judiciales a las cuales se da traslado de manera inmediata a la oficina jurídica.

6. **Tutelas.** Si bien es cierto que corresponden a notificaciones judiciales teniendo en cuenta las características especiales de la misma se entrega de manera urgente a la oficina jurídica para ser atendidas a través de la representación judicial.

SEGUIMIENTO A PETICIONES ESCRITAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo institucional contactenos@lapazrobles-cesar.gov.co se recibieron en el mes de febrero de 2017 un total de 152 correos electrónicos, en su mayoría información interinstitucional e invitación de otras entidades con las que se articula la gestión del municipio de la Paz, Cesar, para un total de 89 en este segmento.

Respuestas recibidas, solicitudes enviadas a entidades y comunicación interna corresponden a un total de catorce (14) comunicaciones electrónicas.

En este correo se recibieron cuatro (4) notificaciones judiciales.

En cuanto a **Peticiones, Quejas y Reclamos**, se recibieron un total de cuarenta y cinco (45), las cuales son trasladadas a las distintas secretarías y oficinas para que sean atendidas en calidad y oportunidad de acuerdo a la competencia y a la naturaleza de sus funciones según lo dispuesto con la normatividad vigente en concordancia con el Decreto 008 del 19 de febrero de 2016, **POR EL CUAL SE REGLAMENTA LA PRESENTACIÓN Y TRAMITE INTERNO DEL DERECHO DE PETICIÓN EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE LA PAZ-CESAR.**

SEGUIMIENTO ESPECIAL A LAS PETICIONES DE LOS USUARIOS EN SALUD, MEDIANTE EL SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC

En el seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios, se cuenta con un consolidado durante el año de 2016, por entidad promotora de Salud, EPS, donde se evidencia la actividad ejecutada tendiente a solucionar las PQR presentadas. Estas se realizan mediante un aplicativo dispuesto por la secretaria de salud departamental, el cual permite a las secretarías locales realizar el seguimiento y solucionar en oportunidad las dificultades que se le presentan a los usuarios en nuestro municipio de la Paz, Robles, en materia de salud.

Para el año de 2017, se registra un total de siete (7) PQR presentadas desde el 01-01-2017 al 13-03-2017, se evidencian las actuaciones de solución en cada caso, de las cuales hay algunas en trámite debido a que en la mayoría de las veces lo que debe

Motivos para creer

hacerse es realizar articulaciones y solicitudes a otras entidades relacionadas con la salud, como EPS, IPS o con quienes ejercen el control de estas como la Superintendencia de Salud, por ejemplo. Se hacen verificaciones las veces que sea necesario para que los beneficiarios del sistema de salud sean atendidos o solucionados los inconvenientes de afiliaciones y traslados. Se cuenta con un enlace electrónico o telefónico en las entidades a fin de atender de manera oportuna la necesidad de los usuarios.

En las instalaciones se cuenta con un Buzón de Sugerencias donde los usuarios pueden presentar sugerencias en la prestación del servicio de salud o la atención presencial o si es del caso de otras entidades prestadoras de salud, como se han presentado casos relacionadas con el servicio del Hospital Marino Zuleta del municipio de la Paz, Cesar, al cual se ha dado traslado de las mismas. De igual manera se han presentado felicitaciones como se observa en las actas de apertura de buzón en el seguimiento realizado por parte del responsable del procedimiento y de la Oficina de Control Interno.

Atentamente

ORIGINAL FIRMADO
JOHANN DARIO CALDERON MIELES
Asesor de Control Interno
Alcaldía La Paz, Cesar.

Motivos para creer