

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS

Mes de Febrero de 2017

En el municipio de la Paz, Cesar, las Peticiones, Quejas y Reclamos son atendidas de forma escrita a través de presentación en medio físico en la secretaria del despacho municipal o en medio electrónico través del correo institucional contactenos@lapazrobles-cesar.gov.co. También a través de la secretaria de salud local, mediante aplicativo dispuesta por la secretaria de salud del departamento del Cesar en la oficina de atención al usuario, SAU.

De manera presencial es un mayoría, es que los usuarios realizan solicitudes; para el mes de enero se registran 2160 usuarios y para el mes de febrero se registra el ingreso 1995 usuarios, con un consolidado de los meses de enero y febrero de 2017, de cuatro mil ciento cincuenta y cinco (4155) usuarios atendidos en las distintas dependencias de la Alcaldía Municipal por motivaciones de acuerdo a sus necesidades, en distintas modalidades y por diferentes canales.

SEGUIMIENTO A PETICIONES ESCRITAS EN FÍSICO

En el municipio de La Paz, Cesar, al día diez (10) del mes de marzo de 2017, se procede con la secretaria ejecutiva del despacho, señora Margarita Mejía Muñoz a realizar una inspección ocular al libro radicador de correspondencia, donde se registran las solicitudes de los ciudadanos **Escritas** entregadas en **Medio Físico** discriminadas así:

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

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:

Motivos para creer



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

Se recibieron un total de setenta y nueve (79) PQRS. Estas peticiones de asignan y entregan a las distintas dependencias quedando en el libro radicador 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 repuestas 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.

4. **Respuestas recibidas a solitudes 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 cuentas 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

Motivos para creer

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 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

ELIA LUZ SALGADO GAMERO
Jefe de Control Interno
Alcaldía La Paz, Cesar.

Motivos para creer

Valledupar 25 de enero de 2017

ACTA DE ENTREGA

DE: BETTY ESCORCIA OÑATE
JEFE DE CONTROL INTERNO SALIENTE

A: ROSARIO ELENA SIERRA SIERRA
JEFE DE CONTROL INTERNO (E)

ASUNTO: ENTREGA DEL CARGO DE JEFE DE CONTROL INTERNO

En el municipio de La Paz Cesar, a los veinticinco (25) días del mes de enero de 2017, se reunieron en la Oficina de Control Interno de la alcaldía Municipal: BETTY ESCORCIA OÑATE, en calidad de jefe de la Oficina Asesora de Control Interno saliente y ROSARIO ELENA SIERRA SIERRA GAMERO en calidad de Jefe de la oficina Asesora de Control Interno encargada, con el objeto de formalizar la entrega del respectivo cargo.

En este orden de ideas, me permito hacer entrega de los bienes muebles y demás documentos archivados en la Oficina de Control Interno la cual está sujeta a verificación.

Documentos:

- Carpeta Informe Ejecutivo Anual vigencia 2014
- Carpeta informe Control Interno Contable
- Carpetas Planes de Mejoramiento vigencia 2013, 2014 y 2015
- Carpeta de informes recibidos Contraloría del Cesar 2015
- Carpeta con Acto Administrativo de Control Interno Disciplinario
- Manual de Contratación
- Carpeta con acta del Comité de Conciliación y Procuraduría
- Carpetas con el manual de operaciones del MECI
- Carpeta de las NIFSP
- Clave y Contraseña de la plataforma para Informe Ejecutivo Anual

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

- Clave y Contraseña del Correo Institución

Bienes muebles y Equipos de Oficina:

- Un Computador Hp Intel ; C.P U: M.X.L 3462 L 5 R,
- Un monitor serial 66CM3292ZDN
- Un Escritorio en L color madera en material M. D. F.
- Una Impresora multifuncional LaserJetP1102w
- Una Papelera Plástica de piso beige con tapa de vaivén
- Una Silla ergonómica con brazos, espaldar en malla negra
- Dos Sillas interlocutoras tapizado negro, espaldar y asiento
- Una papelera de escritorio metálica color gris

Para efectos de verificación entrego en físico copia del documento donde se relaciona el inventario en el cual pueden corroborar dicha información.

Se suscribe en La Paz Cesar a los veinticinco (25) días del mes de enero de 2017, en dos copias, quedando cada parte en posesión de una de ellas.

BETTY ESCORCIA OÑATE
Jefe de Control Interno Saliente

ROSARIO ELENA SIERRA SIERRA
Jefe de Control Interno (E)

Motivos para creer



ALCALDIA MUNICIPAL DE LA PAZ

Nit. 800.096.605-1

Código: 160

Versión: 1 Fecha: 01-2013

Página 6 de 6



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