

Innovamos para mejorar

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES
OFICINA DE CONTROL INTERNO 2023**

OFICINA PRODUCTORA	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA
FECHA	15 DE ENERO DE 2024
PROCESO	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES
PERIODO	DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023.

INTRODUCCIÓN

Los derechos fundamentales son aquellos inherentes a la persona, reconocidos legalmente y protegidos procesalmente. También pueden conceptualizarse los derechos fundamentales como aquellos derechos subjetivos que corresponden a todos los seres humanos dotados de status de personas, de ciudadanos o personas con capacidad de obrar.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*;

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023; para esto se tomó de la base de datos de ventanilla única y las solicitudes realizadas a través del chat página web; peticiones presentadas ante la CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA, con el objetivo de determinar el cumplimiento en las respuestas dadas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuente de información el sistema de información GD_ECO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a la entidad, además, en los informes trimestrales de la Subdirección Administrativa – Atención al Ciudadano -. La entidad está utilizando los medios electrónicos para dar recepción y respuesta ágil y oportuna a las diferentes peticiones que se presente.

Innovamos para mejorar

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial:

Cra 26 #36-14 Edificio Fénix Oficina 1201 Barrio Bolívar
Bucaramanga-Santander

Electrónico:

Página web: <https://www.cpsmbga.gov.co/wp/contacto/>

Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co

Telefónico:

+57 644 16 25

+57 321 217 39 37

Resulta importante tener en cuenta que la entidad estableció el sistema, procedimiento y formato para hacer las peticiones quejas reclamos o felicitaciones a través de la página web generando un tique para hacerle el seguimiento respectivo.

PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE VENTANILLA UNICA

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Información GD_ECO y la suministrada por la persona encargada de dar trámite a las peticiones realizadas a través de la página web y correo electrónico se pudo establecer que dentro del período objeto de

Innovamos para mejorar

evaluación (01 de julio al 31 de diciembre de 2023), La CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL, presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

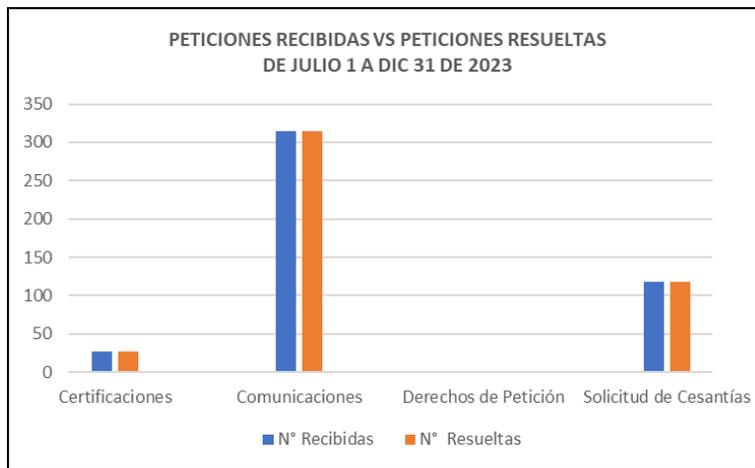
PQRS Recibidas:

Mediante consulta realizada al sistema de información de la entidad, el reporte por dependencias durante el semestre se generó la entrada de 461 peticiones, de las cuales 409 peticiones fueron resueltas referente a quejas, reclamos y sugerencias, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla N° 1

Numero	Tipo de Petición	N° Recibidas	N° Resueltas
1	Certificaciones	27	27
2	Comunicaciones	314	314
3	Derechos de Petición	2	2
4	Solicitud de Cesantías	118	118
	Total Peticiones	461	461

Fuente: Ventanilla única



Innovamos para mejorar

OBSERVACIONES:

CERTIFICACIONES: Se recibieron (27) solicitudes a las cuales se les dio tramite.

COMUNICACIONES: Se recibieron (314) comunicaciones, a las cuales se les dio tramite

DERECHOS DE PETICIÓN: Se recibieron (2) derechos de Petición a los cuales se les dio tramite.

SOLICITUDES DE CESANTIAS: Se recibieron (118) solicitudes de cesantías, todas tramitadas.

El informe anterior se presenta de acuerdo con la información suministrada por la persona encargada de dar trámite y de redireccionar la petición a la oficina que corresponda, de igual forma es la funcionaria encargada de radicar la respuesta de cada una de las peticiones.

Es importante tener en cuenta que la atención efectiva de la atención al ciudadano se encuentra ligada a una estrategia de mejora continua y trabajo en equipo, encaminada a reducir los tiempos de respuesta de las peticiones que son radicadas en la entidad por diferentes medios, buscando la satisfacción de los usuarios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se resalta la buena labor de las dependencias de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga – CPSM -, porque han reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial las solicitudes de trámites de cesantías toda vez que en el seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea.
- El número total de peticiones recibidas y resueltas es un dato confiable en un 100%, ya que son documentos que se radican a través de la ventanilla única en el sistema de información GD_ECO. Y las recibidas electrónicamente cuentan con el soporte.



NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe Oficina de Control Interno.

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2023 DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DIC DE 2023

De <controlinterno@cpsm.gov.co>
Destinatario <direccion@cpsm.gov.co>, <administrativo@cpsm.gov.co>, <auxadministrativo@cpsm.gov.co>, <contactenos@cpsm.gov.co>
Fecha 2024-01-17 15:01

 F-GD-000-5 INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2023 DEL 1 DE JULIO AL 31 DE DIC DE 2023.pdf (~324 KB)

Cordial Saludo:

Para su conocimiento y fines pertinentes adjunto Informe de seguimiento PQRSD del Segundo Semestre del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023

Cordialmente,



NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe Oficina de Control Interno

CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIP	Folios: 1
Vigencia: 2024	Anexos: 0
Radicado No.: Radicado No.: 0000033	
Fecha de Radicado: 18/ENE/2024 11:43 AM	
Remitente: Control Interno - Leon Villalba Nubia Esther	
Destinatario: Dirección General - Serrano Rueda Sonya Alejandra	
Asunto: Comunicación	
Radicador: JANNETH	

