

## SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS OFICINA DE CONTROL INTERNO 2024

<b>OFICINA PRODUCTORA</b>	<b>DIRECCION GENERAL</b>
<b>FECHA</b>	<b>30 DE ENERO DE 2025</b>
<b>PROCESO</b>	<b>SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>
<b>PERIODO</b>	<b>DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024</b>

### 1. INTRODUCCION

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 2024; 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 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 los diferentes requerimientos que se presenten.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la CPSM.

## 3. ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la CPSM, del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024.

## 4. MARCO NORMATIVO

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Artículo 2, en el que manifiesta que: ***"La finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que, entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho..."***

Artículo 23. ***"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)"***.

Artículo 74. ***"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley"***.

### LEYES

Ley 87 de 1993 ***"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"***. Artículo 12 ítem i

Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional). Estas leyes establecen los derechos de los ciudadanos para presentar solicitudes y la obligación de las entidades públicas de responderlas de manera adecuada y oportuna.

Ley 1474 de 2011 Artículo 76 inciso 1, en la cual manifiesta que, 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”**.

Ley 1755 de 2015 **“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”**. Artículo 1.

Decreto 1166 de 2016 regula lo atinente a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal, vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, estableciendo la importancia de que la Entidad, centralice en una Oficina, la recepción de las peticiones elevadas por los ciudadanos.

## 5. CANALES DE ATENCION

CANAL	DESCRIPCION	UBICACION	HORARIO DE ATENCION AL USUARIO
Presencial	Atención Personal	Cra. 26 36-14 oficina 1201	7:00 a 4:00 pm
Escrito	Radicación de Correspondencia	<a href="mailto:contactenos@cpsm.gov.co">contactenos@cpsm.gov.co</a>	
Telefónico	Línea Fija y Celular	607 6512039 3212173937	
WhatsApp	Orientación a consultas frente a tramites	3212173937	
Página Web CPSM	Consulta información general Institucional	<a href="https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co">https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co</a>	24/7

## 6. DESARROLLO

En cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades asignadas a la Oficina de Control Interno, así como con lo estipulado en el plan de acción y auditoría correspondiente a la vigencia fiscal 2024, aprobado en la reunión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y fundamentados en el marco

legal establecido en la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Gestión presentará un informe semestral a la dirección de la entidad sobre este particular.

Este informe se basa en la evaluación y verificación de la implementación de los procedimientos destinados a gestionar los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que son canalizados a través de los diversos medios de comunicación en la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, de conformidad con los mandatos constitucionales y legales.

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

**Petición - Derecho de Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

**Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

**Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de CPSM, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

## **ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI**

El seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de conformidad con el MIPG, se articula con la séptima dimensión denominada "Control Interno", la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

“Evaluación del riesgo” se realiza a través de la tercera línea de defensa.

Así mismo, se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en cuanto a: Establecer la inclusión en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del art. 76 de la ley 1474 de 2011 (segunda dimensión: direccionamiento estratégico y planeación, a través de la política “Planeación Institucional”)

Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (tercera dimensión: “Gestión con valores para resultados” desde la perspectiva asociada a la relación estado ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “política de servicio al ciudadano”).

Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia y acceso a la información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (quinta dimensión “información y comunicación”).

## RECEPCIÓN DE PQRSD

La CPSM hace uso del software Sistema de Información GD\_ECO CORRESPONDENCIA, que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención y asegura la existencia de un único registro y número de radicado de los documentos producidos, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegado a través de los diferentes canales de recepción.

Actualmente se cuenta con los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias: Presencial: punto de atención al ciudadano ubicado en la Cra 26 No. 36-14 Edificio Fenix Piso 12, Atención telefónica: (607) 6512039, correo electrónico; [contacto@cpsm.gov.co](mailto:contacto@cpsm.gov.co), Pagina Web: enlace atención y servicio al ciudadano

<https://www.cpsmbga.gov.co/pqrwebcpsm/registro/RegistroPqr.php>, el horario de atención es de Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

## GESTION DE PQRSO

La Secretaría Ejecutiva, de acuerdo con las funciones asignadas determina cual es el área encargada de gerenciar la gestión documental y la del servicio a la ciudadanía, dentro del marco constitucional y legal de la función pública, en cumplimiento de los objetivos institucionales y de los fines de estado, procurando el desarrollo integral de los funcionarios públicos y una adecuada y oportuna prestación del servicio al ciudadano.

Mediante consulta realizada al sistema de información de la entidad, el reporte por dependencias durante el segundo semestre se generó la entrada de 238 peticiones, de las cuales 250 peticiones fueron resueltas referente a quejas, reclamos y sugerencias, es decir que aparte de las 238 recibidas se dio respuesta a las 12 solicitudes que corresponden a 9 comunicaciones y 3 solicitudes de cesantías que se encontraban pendientes del semestre anterior.

A continuación, se detallan las PQRSO recibidas las cuales se relacionan así:

TIPO DE PETICIÓN	Nº RECIBIDAS	FECHAS RECIBIDAS	Nº RESUELTAS	FECHAS RESUELTAS
Certificaciones	1	01/07/2024 A 31/12/2024	1	01/07/2024 A 31/12/2024
Comunicaciones	109	01/07/2024 A 31/12/2024	121	01/07/2024 A 31/12/2024
Derechos de Petición	2	01/07/2024 A 31/12/2024	2	01/07/2024 A 31/12/2024
Solicitud de Cesantías	124	01/07/2024 A 31/12/2024	124	01/07/2024 A 31/12/2024
Tutelas	2	01/07/2024 A 31/12/2024	2	01/07/2024 A 31/12/2024
<b>TOTAL, PQRSO</b>	<b>238</b>		<b>250</b>	

## INDICADORES

Informe de seguimiento que permite medir el tiempo de atención al cliente en relación con la solicitud del periodo comprendido entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, teniendo en cuenta la siguiente formula en el cual se toma como referencia las consultas resueltas del tercer trimestre 766 más las del cuarto trimestre 905 para un total de julio a diciembre de 1.671 frente al tiempo de atención programado para el tercer trimestre 90 más las del cuarto trimestre 72 podemos concluir que para el periodo de julio a dic de 2024 se tiene:

Tiempo real de las consultas resueltas (dp comunicaciones, tutelas, certificaciones) =  $\frac{1671}{162} = 10.31$   
Tiempo de atención programado \*100

Es decir que una vez realizada la tabulación a las PQRSD resueltas durante el periodo de julio a diciembre de 2024, se logró evidenciar que la Caja de Previsión Social Municipal, se demora en dar respuesta a las PQRSD un promedio de **10.31 días**

## ENCUESTAS DE SATISFACCION

En cuanto a las encuestas de satisfacción se tiene q la CPSM, maneja la siguiente formula:

Nro. Encuestas aplicadas

Encuestas programadas x 100

Durante el periodo evaluado, se verifico el cumplimiento de la meta: Informe de Medición Trimestral con una satisfacción igual o superior al 92%, dado que el monitoreo se realiza de forma trimestral, es necesario reportar los indicadores correspondientes al tercer y cuarto trimestre de la vigencia.

En el tercer trimestre de 2024, 73 usuarios participaron en la encuesta, de los cuales el 99% expreso estar satisfecho con el servicio brindado. En detalle, el 84% califico el servicio como excelente, mientras que el 15% lo considero bueno.

En el cuarto trimestre de 2024, 43 usuarios respondieron la encuesta, y el 100% manifestó satisfacción con el servicio recibido. De ellos, el 91% califico el servicio como excelente, mientras que el 9% lo evaluó como bueno.

En conclusión, los resultados de la medición de los indicadores reflejan una calificación **Sobresaliente**, para el tercer y cuarto trimestre evaluados, lo que demuestra que los usuarios se sienten altamente satisfechos con el servicio proporcionado por la Caja de Previsión Social Municipal.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusión:

Se resalta la destacada labor de las dependencias de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, que han fortalecido las estrategias para atender de manera oportuna y efectiva las PQRSD. Esto se refleja en la alta satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por la entidad. Al cierre de la vigencia, se logró resolver todas las PQRSD, lo que demuestra el compromiso de la CPSM con la mejora continua y la satisfacción de sus usuarios.



**NUBIA ESTHER LEON VILLALBA**  
Jefe Oficina de Control Interno.