

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIA DE LA COMUNICACIÓN

OFICINA PRODUCTORA	SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA
FECHA	JUNIO 12 DE 2025
PROCESO	SEGUIMIENTO A LA ESTRATEGIA DE LA COMUNICACIÓN DE LA CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA.
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MAYO DE 2025

1. INTRODUCCIÓN:

La información y la comunicación constituyen un componente estratégico esencial para la Caja de Previsión Social Municipal, en la medida que permiten establecer vínculos efectivos entre la entidad y su entorno, al tiempo que facilitan la ejecución eficiente de los procesos internos. Un sistema de comunicación integrado de manera transversal y articulada en todos los niveles institucionales, contribuye significativamente al logro de los objetivos organizacionales, promoviendo además la participación activa y directa de los afiliados de la entidad.

En este sentido, la estrategia de la comunicación debe estar alineada con el propósito de contextualizar y operacionalizar el Eje Transversal de Información y Comunicación, estructurado en tres líneas fundamentales: la Información, la Comunicación Externa y los Sistemas de Información y Comunicación. Estas dimensiones deben articularse de manera coherente para fortalecer la toma de decisiones, mejorar la interacción con los grupos de valor y optimizar la eficiencia operativa de la entidad.

Bajo este marco, resulta indispensable asegurar una gestión adecuada de la información y de los documentos que la respaldan, independientemente de su formato (escrito, electrónico, audiovisual, entre otros). Dicha gestión debe orientarse a facilitar el funcionamiento institucional, garantizar el cumplimiento de las funciones asignadas, proteger la seguridad de los datos y asegurar la trazabilidad y transparencia en todos los procesos que conforman la gestión organizacional.

2. OBJETIVO GENERAL:

Verificar la eficacia del Sistema de Control Interno, mediante la evaluación de los ejes transversales de información y comunicación, con el fin de determinar su capacidad para responder de manera oportuna, efectiva y transparente a las necesidades de los usuarios y demás grupos de interés.

3. ALCANCE:

El presente informe comprende la revisión de los estándares aplicados a la publicación y divulgación de la información interna y externa de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2025. Esta evaluación se enfoca específicamente en los contenidos disponibles en la página web institucional, con el fin de verificar su pertinencia, actualización, accesibilidad y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el marco del Sistema de Control Interno.

4. MARCO NORMATIVO:

Ley 1712 de 2014
Decreto 1078 de 2015
Decreto 1008 DE 2018
Circular 01 del 22 de marzo de 2019
Política de comunicación de la CPSM
Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO:

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2025, realizó el seguimiento correspondiente con el objetivo de verificar la evaluación de los ejes transversales de información y comunicación. Esta acción tuvo como finalidad determinar la capacidad de dichos ejes para responder de manera oportuna, efectiva y transparente a las necesidades de los usuarios y demás grupos de interés, garantizando la trazabilidad de la gestión institucional.

Lo anterior, con el propósito de asegurar un adecuado flujo de información tanto interna como externa, que permita una interacción eficiente con los afiliados y la ciudadanía en general.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se verificó la existencia del Eje Transversal de Información y Comunicación, el cual se encuentra estructurado en tres líneas principales así:

5.1 Información y Comunicación Interna

Esta línea comprende el conjunto de datos que se generan a partir del ejercicio de las funciones propias de la entidad y que son difundidos internamente. Su objetivo principal es facilitar una clara identificación de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y operaciones hacia los cuales se orienta la gestión institucional.

Para asegurar el óptimo funcionamiento de este eje, es fundamental garantizar que la información sea registrada y/o divulgada de manera oportuna, exacta y confiable. Esto contribuye a la eficiencia y eficacia operativa, que respalda la toma de decisiones y permite a los funcionarios contar con un conocimiento más claro y preciso sobre el accionar de la entidad, teniendo en cuenta que la información debe fluir en múltiples direcciones, esto implica la necesidad de establecer estrategias comunicativas claras que fortalezcan los flujos de comunicación descente, ascendente y transversal.

Cabe resaltar que la Caja de Previsión Social Municipal (CPSM) cuenta con diversas estrategias de comunicación internas, entre las cuales se incluyen interacciones directas entre funcionarios, reuniones, correos electrónicos, llamadas telefónicas.

Todas estas acciones buscan garantizar una información clara, precisa y coherente que pueda ser transmitida adecuadamente a los afiliados y demás grupos de valor.

5.1.1 Gestión Documental

En lo que respecta a la gestión documental, la CPSM dispone de actividades administrativas y técnicas orientadas a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida, desde su origen hasta su disposición final. Esto facilita tanto su utilización como su conservación, y se apoya en instrumentos técnicos como: Tablas de Retención Documental, Plan de Gestión Documental, cuadro de clasificación documental general, cuadro de clasificación documental por orden jerárquico y por oficinas, y proceso de digitalización de documentos entre ellos historias laborales, que genera buenas prácticas en cuanto la actualización de documentos.

Estos instrumentos fortalecen la trazabilidad, la eficiencia administrativa y la transparencia institucional en el manejo de la información.

5.2 Información y Comunicación Externa

Este componente del eje transversal tiene como finalidad garantizar que la interacción de la entidad con las partes interesadas y con la ciudadanía en general esté orientada a la construcción de lo público y al fortalecimiento de la confianza institucional. Para ello, es fundamental la definición e implementación de políticas de comunicación, participación ciudadana, divulgación de la gestión y sus resultados, así como la formulación de parámetros que regulen el manejo adecuado de la información externa.

En este sentido, la Caja de Previsión Social Municipal (CPSM) cuenta con el módulo de Atención y Servicio al Ciudadano, el cual funciona como un canal clave de comunicación externa. A través de este módulo se gestionan las quejas, reclamos y solicitudes de trámites como cesantías, sirviendo como un vínculo directo entre la entidad y la ciudadanía. Esta herramienta permite registrar, clasificar y dar seguimiento a los requerimientos de los afiliados, facilitando así la medición del cumplimiento de sus expectativas y necesidades.

Adicionalmente, la entidad dispone de información clara sobre sus canales de atención al ciudadano, los cuales están diseñados para brindar una atención eficiente, oportuna y accesible. Entre los canales de comunicación externa que utiliza la CPSM se destacan los siguientes:

- Líneas telefónicas fijas y móviles
- Correo electrónico institucional
- Redes sociales (WhatsApp institucional, Facebook, Instagram y YouTube)
- Atención presencial
- Sistema para la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)
- Piezas de comunicación

Las piezas de comunicación cumplen un rol estratégico al facilitar la difusión de mensajes institucionales de forma clara, precisa y efectiva. Estas herramientas contribuyen a que los mensajes lleguen adecuadamente a los afiliados y demás

grupos de interés, fortaleciendo así la transparencia, la participación y la confianza en la gestión de la entidad.



5.3 Sistemas de Información y Comunicación.

El Sistema de Información y Comunicación de la Caja de Previsión Social Municipal (CPSM) está conformado por un conjunto articulado de procedimientos, métodos, recursos humanos y tecnológicos, así como por instrumentos que permiten garantizar la generación, recopilación, divulgación y circulación de la información dirigida a los diferentes grupos de interés. Su finalidad es contribuir a una gestión operativa más eficiente, transparente y alineada con los principios institucionales.

En concordancia con las políticas institucionales en materia de información y comunicación, la entidad ha implementado mecanismos internos y externos que aseguran tanto la recolección oportuna como la socialización adecuada de la información generada. Para ello, la CPSM dispone de una infraestructura robusta compuesta por componentes físicos (hardware), programas e información (software), talento humano calificado y datos precisos, dirigidos a los grupos de valor y a la ciudadanía en general.

La página web institucional se consolida como un canal estratégico para la divulgación de información pública. A través de este medio, se designan responsables para el manejo de los sistemas de información y se definen instrumentos y canales de comunicación, tanto internos como externos. La comunicación institucional se orienta bajo los principios de claridad, precisión, veracidad, transparencia y oportunidad.

Además de su función informativa, la comunicación institucional promueve la construcción de una visión compartida y el fortalecimiento de las relaciones con los afiliados, y demás actores de interés, lo que facilita el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la CPSM.

En este marco, la página web institucional se mantiene actualizada conforme a los lineamientos de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020, la cual promueve la accesibilidad y el uso eficiente del portal institucional por parte de todos los ciudadanos.

La entidad también implementa estrategias de comunicación digital, orientadas a promover el control social y fortalecer las veedurías ciudadanas, con el objetivo de fomentar una participación activa de la ciudadanía. Estas estrategias facilitan la retroalimentación con afiliados, entes de control y otros grupos de valor, especialmente en lo relacionado con los resultados de gestión y los procesos de rendición de cuentas, los cuales se desarrollan a través de canales virtuales que permiten la interacción directa entre la entidad y la comunidad.

Finalmente, en el marco de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, la CPSM utiliza sus medios de comunicación institucional para recopilar y analizar sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias presentadas por los afiliados y la ciudadanía. Esta información constituye un insumo valioso para el diseño e implementación de acciones de mejora continua en los procesos comunicacionales y de atención ciudadana.

6. Verificación de Riesgos

La verificación se realiza teniendo en cuenta los mapas de riesgos que tiene implementada la entidad así:

6.1 MAPA INTEGRADO DE RIESGOS DE GESTIÓN Y CORRUPCIÓN

Descripción del Riesgo	Acciones Preventivas	Seguimiento de enero a abril de 2025
Presentación de datos erróneos en informes de gestión, monitoreo y seguimiento por parte de las dependencias que conlleve a sanciones	Comité de trabajo con subdirecciones	Para mitigar la materialización de este riesgo en cuanto a la presentación de datos erróneos en los informes de gestión como medida de control se verifica la información reportada por cada una de las dependencias para tal efecto se realizan comités de trabajo periódicamente con las subdirecciones, en este orden El 13 de enero de 2025 se realizó Comité de Trabajo con las Subdirecciones mediante Acta No. 002-2025 de abril 2 de 2025, en la cual se evidencia la participación y registro de las siguientes dependencias: Directora General, Subdirección Administrativa, Subdirección Financiera, Subdirección Jurídica y Secretaria Ejecutiva.
Incumplimiento de las normas legales vigentes en las respuestas extemporáneas a las PQRSD presentadas por la Ciudadanía y Entes externos.	Presentación de indicador de medición del tiempo	Para mitigar la materialización de este riesgo en cuanto al Incumplimiento del tiempo de respuestas extemporáneas a las PQRSD presentadas por la Ciudadanía y Entes externos, se evidenció que la CPSM no entrega respuestas extemporáneas, en el trimestre el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes fue de 16,08 días, considerando que, según lo programado en el GD, el plazo establecido para dar respuesta es de 100 días. Este plazo se distribuye de la siguiente manera: Cesantías: 45 días; Certificaciones: 20 días; Derechos de Petición: 15 días; y Comunicaciones: 20 días. De las 622 solicitudes recibidas, el tiempo promedio para dar respuesta fue de 16,08 días, lo que significa que, de los 100 días programados para atender todas las PQRS, se logró responder en un promedio de solo 16,08 días.
Incumplimiento al procedimiento de transferencias documentales.	Realizar las transferencias documentales programadas y aprobadas en comité MIPG Inspeccionar la infraestructura del archivo de plaza mayor en pro de identificar posibles daños que afecten el normal funcionamiento del archivo	Este seguimiento se realiza Anualmente.
Incumplimiento en la digitalización de documentos existentes en el archivo central según normas vigentes.	Digitalización de unidades documentales (libros, posesiones, resoluciones y decretos). Mantenimiento a escáner, revisión periódica	Para mitigar la materialización del Incumplimiento en la digitalización de documentos existentes en el archivo central, para la vigencia 2025 se programó iniciar indexación de 52.449 imágenes de la serie ordenes de prestación de servicios 1960-2004, Es de anotar que para el primer trimestre no se cuenta con avance, se iniciara en el próximo trimestre

Recepción y radicación de solicitudes sin el cumplimiento de requisitos, falta de rigurosidad en la revisión de los mismos.	Cumplimiento al GCCR-PR001-V9 Procedimiento Reconocimiento y pago de cesantías	Para mitigar la materialización del Riesgo referente a Recepción y radicación de solicitudes sin el cumplimiento de requisitos, falta de rigurosidad en la revisión de los mismos, la entidad verifica el cumplimiento de las solicitudes de acuerdo al procedimiento de Reconocimiento y pago de cesantías establecido por la entidad. Durante el primer trimestre de 2025, el resultado de efectividad de este indicador correspondió al 93% de cumplimiento. Es decir, de las 60 solicitudes radicadas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, se reconocieron y pagaron 56 cesantías, 1 solicitud quedó en trámite, y se realizó la devolución de 3 cesantías por incumplimiento de requisitos.
Vencimiento de términos para dar respuesta oportuna a los derechos de petición, tutelas	Llevar el orden de la trazabilidad y tiempos de respuesta de las PQRS	Para mitigar la materialización del riesgo referente a Vencimiento de términos para dar respuesta oportuna a los derechos de petición, tutelas, la CPSM tiene establecidos los siguientes tiempos Cesantías: 45 días; Certificaciones: 20 días; Derechos de Petición: 15 días; y Comunicaciones: 20 días. las cuales fueron respondidas oportunamente durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se puede evidenciar que el tiempo promedio en que se dio respuesta a todas las solicitudes ascendió a 16,08 días
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para alteración de la documentación oficial	Establecer mecanismo para el manejo de la confidencialidad de la información de la entidad. Revisar por parte del funcionario de archivo si el documento solicitado es confidencial. Control de prestamos de documentos Conocer de manera precisa la valoración documental de cada serie y subserie establecida en la TRD.	En cuanto a la Gestión Documental y de Archivo referente al posible riesgo "Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros para alteración de la documentación oficial", la entidad lleva un control de préstamos de expedientes, mediante un formato, La valoración documental de la CPSM se establece en los instrumentos archivísticos creados para tal fin, como lo son las TRD y La TVD, ya que allí se refleja la disposición de cada uno. La confidencialidad de cada serie está reflejada en el índice de información clasificada y reservada. La valoración del Riesgo tiene una probabilidad BAJA.

6.2 MAPA DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

Descripción del Riesgo	Acciones Preventivas	Seguimiento de enero a abril de 2025
La ausencia de mecanismos alternos de respaldo podría desencadenar en pérdida de información reservada y/o confidencial por un ataque informático sobre las bases de datos y los sistemas de información críticos.	Realizar (1) una copia mensual de las bases de datos, sistemas de información e información institucional de los usuarios de las diferentes dependencias.	La CPSM realiza copias de seguridad de manera mensual, cubriendo los sistemas de información institucionales, la página web oficial y los aplicativos misionales, estratégicos y de soporte. Este procedimiento se ejecuta bajo lineamientos previamente definidos y siguiendo las mejores prácticas en gestión de la continuidad del servicio, garantizando así la integridad, disponibilidad y recuperación. Se concluye que la probabilidad de Riesgo es Baja teniendo en cuenta que esta actividad se ejecuta 12 veces al año.

La ausencia de actualizaciones de seguridad en las aplicaciones podría poner en riesgo la integridad y disponibilidad de los sistemas, permitiendo la ejecución de código malicioso.	*Realizar (2) dos Informes análisis de vulnerabilidad en el año de manera semestral sobre los sistemas de información críticos con el fin de identificar posibles vulnerabilidades que puedan afectar la seguridad de los aplicativos. *Ejecutar de manera oportuna y permanente las actualizaciones y controles necesarios para remediar las vulnerabilidades detectadas durante las pruebas de seguridad	La evaluación se realizará en junio y en Diciembre
La falta de mantenimiento tanto en los elementos físicos como lógicos de la infraestructura tecnológica podría ocasionar pérdida de disponibilidad de los sistemas críticos que respaldan los diversos servicios y procesos de la entidad.	Definir y realizar como mínimo (1) un mantenimiento preventivo durante el año donde se incluyan tanto los elementos lógicos y físicos que componen la infraestructura tecnológica. Estos mantenimientos deben ser programados y contar con un cronograma de actividades, responsables, seguimiento y monitoreo a su vez teniendo en cuenta los riesgos que se pueden presentar en la ejecución del mantenimiento. Formato para el Registro de Mantenimientos	La evaluación se realizará Anualmente
La ausencia de mecanismos de monitoreo para supervisar la gestión efectuada por el encargado de administrar las plataformas podría dar lugar a actividades inapropiadas que atenten contra la seguridad y privacidad de la información en los sistemas y aplicaciones.	Llevar a cabo control de publicaciones en página web o modificaciones de aplicativos de las diferentes plataformas tecnológicas y sistemas de información, presentando posteriormente un informe detallado de los hallazgos y situaciones identificadas que pudieran representar un riesgo para la seguridad y privacidad de los sistemas y plataformas. F-Formato Control de Publicaciones en Página Web	para el periodo evaluado, la entidad realiza un proceso de control riguroso sobre las publicaciones y modificaciones efectuadas en la página web institucional, así como en los aplicativos y plataformas tecnológicas que conforman los sistemas de información. Este procedimiento tiene como objetivo mitigar riesgos asociados a la seguridad y privacidad de la información publicada o modificada. Para tal fin, se utiliza el Formato de Control de Publicaciones en Página Web, el cual permite registrar y hacer seguimiento a cada solicitud. Las solicitudes son canalizadas exclusivamente a través del correo oficial del área de sistemas, lo que garantiza trazabilidad y validación previa antes de su implementación. Se concluye que la Evaluación de Riesgo es muy BAJA, teniendo en cuenta que la actividad se ejecutara periódicamente.

6.3 MAPA DE RIESGOS FISCALES

Descripción del Riesgo	Acciones Preventivas	Seguimiento de enero a abril de 2025
Posibilidad de efecto dañoso sobre recursos públicos por pago de sanción e intereses moratorios, a causa del trámite inoportuno a los requerimientos PQRS de los entes de control y vigilancia, de acuerdo con sus lineamientos y términos de ley	Realizar un (01) informe trimestral sobre el cumplimiento de las respuestas a los entes de control y vigilancia, ciudadanía y afiliados, conforme a solicitudes asignada por competencia a las dependencias de la CPSM, Realizar un (1) informe de monitoreo de las actividades programadas según cronograma de trabajo para el normal sostenimiento de la página web de la entidad. Realizar un (01) informe trimestral sobre el cumplimiento de las respuestas a los entes de control y vigilancia, ciudadanía y afiliados, conforme a solicitudes asignada por competencia a las dependencias de la CPSM,	la CPSM realiza un informe trimestral sobre las solicitudes recibidas por PQRS de acuerdo a las respuestas generadas por cada una de las dependencias, para el primer trimestre de 2025 se radicaron 128 PQRS de las cuales 120 fueron resueltas quedando por responder 8 solicitudes, las cuales fueron tramitadas en los términos de ley. Se concluye que la probabilidad de Riesgo es Baja teniendo en cuenta que esta actividad se ejecuta como mínimo 4 veces al año El profesional de sistemas revisa la infraestructura de la página web de la entidad y realiza un informe de monitoreo de las actividades programadas según cronograma de trabajo, próximamente será presentado este informe. Se concluye que la probabilidad de Riesgo es Baja teniendo en cuenta que esta actividad se ejecuta varias veces al año La CPSM por parte de la funcionaria encargada de la recepción de peticiones envía al funcionario que le corresponda para su respectiva respuesta, de igual forma en forma trimestral elabora un informe detallado de todas las PQRS recibidas en el trimestre, para tal efecto se revisó el tiempo de respuesta de las certificaciones, derechos de petición, y tutelas observando que son contestadas en el tiempo previsto de acuerdo al procedimiento establecido por la entidad. Se concluye que la probabilidad de Riesgo es Baja teniendo en cuenta que esta actividad se ejecuta como mínimo 4 veces al año

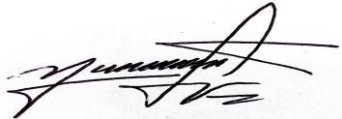
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusión

En lo relacionado con la estrategia de la comunicación, la Caja de Previsión Social a mostrado avances significativos que reflejan el compromiso institucional con la mejora continua de sus procesos comunicativos.

La existencia de una Política de Comunicación alineada con los objetivos actuales de la entidad es un paso fundamental para lograr una comunicación coherente, efectiva y oportuna.

Estos esfuerzos contribuyen directamente al fortalecimiento de la relación con los grupos de interés, especialmente con los afiliados y la ciudadanía, promoviendo una gestión más transparente, participativa y centrada en el objetivo misional de la entidad.



NUBIA ESTHER LEON VILLALBA

Jefe de Oficina de Control Interno.