

PRIMER INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

OFICINA PRODUCTORA	DIRECCION GENERAL
FECHA	11 DE JULIO DE 2025
PROCESO	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2025

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 enero al 30 de junio de 2025; 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 enero al 30 de junio de 2025.

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	contactenos@cpsm.gov.co	
Telefónico	Línea Fija y Celular	607 6512039 3212173937	
WhatsApp	Orientación a consultas frente a tramites	3212173937	
Página Web CPSM	Consulta información general Institucional	https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co	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 2025, 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, 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 PQRSD

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 primer semestre se generó la entrada de 220 peticiones, de las cuales 212 peticiones fueron resueltas y 8 quedaron pendientes por resolver referente a 1 comunicación y 7 solicitudes de tramites de cesantías.

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

Tipo de Peticion	No. Recibidas	Fechas Peticiones Recibidas	No. Peticiones Resueltas	Fecha de Peticiones Resueltas
Certificaciones	3	01/01/2025 A 30/06/2025	3	01/01/2025 A 30/06/2025
Comunicaciones	112	01/01/2025 A 30/06/2025	111	01/01/2025 A 30/06/2025
Derechos de Peticion	4	01/01/2025 A 30/06/2025	4	01/01/2025 A 30/06/2025
Solicitud de Cesantias	100	01/01/2025 A 30/06/2025	93	01/01/2025 A 30/06/2025
Tutelas	1	01/01/2025 A 30/06/2025	1	01/01/2025 A 30/06/2025
Total PQRSD	220		212	

INDICADORES

Informe de seguimiento que permite medir el tiempo de atención a los afiliados y ciudadanía en general en relación con las solicitudes del periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2025, para lo cual se hace necesario analizar los tiempos establecidos para dar respuesta en el primer y segundo trimestre así:

Tiempo de Atención al Ciudadano para el primer trimestre

TIPO DE PETICION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIAS PROGRAMADOS EN GD VENTANILLA UNICA	DIAS PROMEDIO EN DAR TRAMITE
CESANTIAS	429	45	9,5
CERTIFICACIONES	5	20	0,3
DERECHO DE PETICION	37	15	2,5
COMUNICACION	151	20	7,6
TOTAL	622	100	16,08

$$\frac{\text{Tiempo real promedio de PQRSD resueltas}}{\text{Tiempo de atención programado} * 100} = \frac{100}{622} = \mathbf{16.08}$$

En lo correspondiente a las PQRSD radicadas durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se evidencia que el tiempo promedio de respuesta por parte de la Caja de Previsión Social Municipal (CPSM) fue de **16.08 días**. Esto indica que, de los 100 días calendario disponibles para dar respuesta a todas las solicitudes recibidas en el periodo, la entidad logró emitir respuesta en un tiempo significativamente menor al máximo estipulado.

Es importante resaltar que el tiempo de respuesta varía según el tipo de solicitud gestionada. A continuación, se detallan los promedios por categoría:

Cesantías: tiempo promedio de respuesta y trámite de 9.5 días.

Certificaciones: tiempo promedio de respuesta de aproximadamente 1 día.

Derechos de Petición: tiempo promedio de respuesta de aproximado 2,5 día

Comunicación: tiempo promedio de respuesta de aproximado 7.6 día.

Tiempo de Atención al Ciudadano para el segundo trimestre

TIPO DE PETICION	TIEMPO DE RESPUESTA	DIAS PROGRAMADOS EN GD VENTANILLA UNICA	DIAS PROMEDIO EN DAR TRAMITE
CESANTIAS	179	45	4,0
CERTIFICACIONES	1	20	0,1
TUTELA	1	2	0,5
COMUNICACION	174	20	8,7
TOTAL	355	87	24,51

Tiempo real promedio de PQRSO resueltas (cesantías, comunicaciones, tutelas, certificaciones) = $\frac{87}{355} = 24.51$
 Tiempo de atención programado *100

En lo correspondiente a las PQRSO radicadas durante el segundo trimestre de la vigencia 2025, se evidencia que el tiempo promedio de respuesta por parte de la Caja de Previsión Social Municipal (CPSM) fue de **24,51** días. Esto indica que, de los 87 días calendario disponibles para dar respuesta a todas las solicitudes recibidas en el periodo, la entidad logró emitir respuesta en un tiempo significativamente menor al máximo estipulado.

Es importante resaltar que el tiempo de respuesta varía según el tipo de solicitud gestionada. A continuación, se detallan los promedios por categoría:

Cesantías: tiempo promedio de respuesta y trámite de 4 días.

Certificaciones: tiempo promedio de respuesta de aproximadamente 1 día.

Tutelas: tiempo promedio de respuesta de aproximadamente 1 día.

Comunicaciones: tiempo promedio de respuesta de aproximadamente 8.7 días.

Es decir que una vez realizada la tabulación a las PQRSO resueltas durante el periodo de enero a junio de 2025, se logró evidenciar que la Caja de Previsión Social Municipal, se demoró en dar respuesta a las PQRSO en forma global un promedio de **19.14** días reflejados así:

Tiempo real promedio de PQRSO resueltas (cesantías, comunicaciones, tutelas, certificaciones) = $\frac{187}{622} = 19.14$
 Tiempo de atención programado *100

El análisis por categorías evidencia que el tiempo de respuesta a las solicitudes ha sido menor al plazo establecido, lo cual refleja un desempeño eficiente en la gestión de las PQRS. Este comportamiento contribuye de manera significativa al fortalecimiento de la atención al usuario y a la mejora continua de los procesos internos de la entidad. En el caso particular de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga (CPSM), se observa que el porcentaje global de cumplimiento no tiene una incidencia directa sobre cada una de las categorías recibidas, ya que estas presentan comportamientos diferenciados que deben ser analizados individualmente para obtener conclusiones precisas sobre la gestión de cada tipo de solicitud.

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

ENCUESTA DE SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025, se pagaron 56 solicitudes de cesantías y se envió vía whatsapp y correo electrónico una encuesta a los afiliados para conocer el grado de satisfacción en el servicio prestado, de los cuales 47 afiliados dieron respuesta a esta. De acuerdo a lo expresado por cada afiliado encuestado, el grado de satisfacción en el tiempo de respuesta a cada solicitud radicada es la siguiente: el 56% de los afiliados señala que el tiempo que dura el proceso es muy corto (menor a 5 días hábiles), el 34% expresa que es corto (entre 6 y 10 días hábiles) y el 2% señala que el tiempo que dura proceso es muy largo (superior a 15 días hábiles). El resultado de efectividad para este indicador durante el primer trimestre del 2025 es del 84%, es decir el resultado es **Satisfactorio**.

ENCUESTA DE SATISFACCION SEGUNDO TRIMESTRE

Durante el 01 de abril al 30 de junio 2025, se pagaron 31 solicitudes de cesantías y se envió vía whatsapp y correo electrónico una encuesta de satisfacción a los afiliados para conocer el grado de satisfacción en el servicio prestado, de los cuales 29 afiliados dieron respuesta a esta. De acuerdo a lo expresado por cada afiliado encuestado, los valores más representativos en el tiempo de respuesta a cada solicitud radicada es la siguiente: el 79% de los afiliados señala que el tiempo que dura el proceso es muy corto (menor a 5 días hábiles), el 17% expresa que es corto (entre 6 y 10 días hábiles). El resultado de efectividad para este indicador durante el segundo trimestre del 2025 es del **94%**, es decir el resultado es **Satisfactorio**.

En conclusión, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, se realizaron un total de 87 encuestas de satisfacción, de las cuales 76 fueron respondidas por los afiliados. Como resultado, se obtuvo un nivel de satisfacción del 87% para el semestre, lo que refleja un rango de gestión calificado como **Satisfactorio**. Este resultado indica que los afiliados se encuentran altamente satisfechos con el servicio prestado por la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, lo que evidencia la efectividad en la atención y el compromiso institucional con la calidad del servicio.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

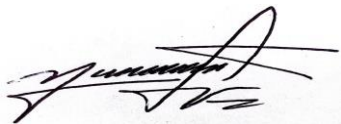
Conclusión:

Se resalta la destacada labor de las dependencias de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, las cuales han fortalecido de manera significativa las estrategias orientadas a la atención oportuna y efectiva de las PQRSD. Este esfuerzo se ve reflejado en los altos niveles de satisfacción expresados por los usuarios respecto al servicio prestado por la entidad.

Al cierre del periodo evaluado, se logró dar respuesta a la gran mayoría de las solicitudes recibidas, quedando únicamente ocho PQRSD pendientes por resolver, correspondientes al trimestre comprendido entre abril y junio de 2025.

En relación con los resultados obtenidos a través de las encuestas de satisfacción aplicadas, se alcanzó un nivel de satisfacción del **87%**, lo cual ubica la gestión institucional en un rango **Satisfactorio**, reafirmando la percepción positiva de los afiliados sobre la calidad del servicio recibido.

Estos resultados evidencian el firme compromiso de la CPSM con la mejora continua, la eficiencia en la gestión de solicitudes y la prestación de una atención centrada en las necesidades de sus afiliados y ciudadanía en general.



NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe Oficina de Control Interno.