

NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo: 01 de enero a 31 diciembre de 2019

Margarita Monsalve de Salazar
Jefe de Oficina de Control Interno

NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

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 enero a 31 de diciembre de 2019; para esto se tomó una muestra de 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.

NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial:

plaza Mayor – Real de Minas-Entrada 8 local 106
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

NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE VENTANILLA UNICA

De acuerdo con la información contenida en el Sistema de Información GD_ECO se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 ENERO - DICIEMBRE de 2019), 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 informacion de la entidad, el reporte por dependencias generó la entrada de 407 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla N° 1

TIPO DE PETICIÓN	RECIBIDAS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Certificaciones	6	6	100%
Comunicaciones	394	394	100%
Derechos de Petición	18	18	100%
Servicios Públicos	33	33	100%
Solicitud Cesantías	286	286	100%
tutela	1	1	100%

Fuente: Ventanilla única

En la tabla N° 1 podemos observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta su naturaleza, la oportunidad de respuesta y su porcentaje de cumplimiento, siendo las comunicaciones (solicitud de información) las que mas se recibieron con 394 solicitudes,

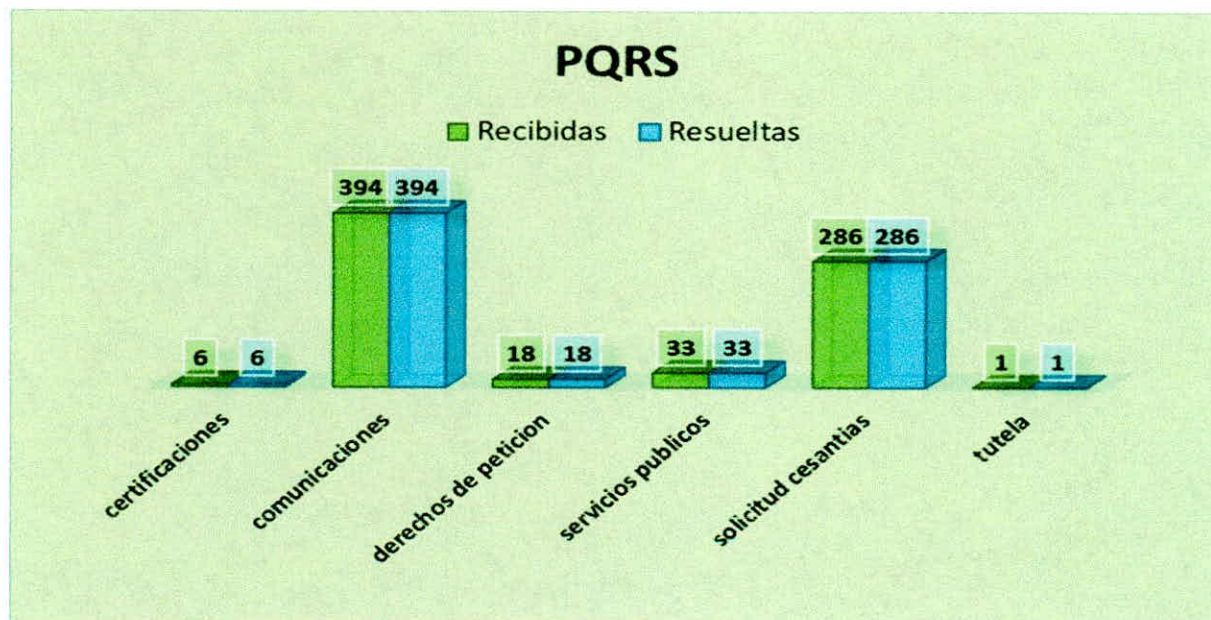
NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

igualmente los porcentajes de cumplimiento más representativos de las peticiones son las certificaciones, Derechos de Petición, Servicios Públicos y Tutelas cada una con un 100%.

Por registro de ventanilla unica tambien se recibieron 19 documentos a los cuales no hay que darles un tramite en fisico, es decir son de carácter informativo.

Grafica N° 1



Es la representacion grafica que contrasta la cantidad de peticiones recibidas con las que han sido respondidas oportunamente para el periodo informado.

NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El número total de peticiones pendientes por resolver 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.
- Continuar fortaleciendo las estrategias encaminadas para el trámite oportuno y de calidad a las PQRS, teniendo en cuenta registrar en el módulo de correspondencia de cada funcionario, el trámite dado a cada petición.
- Se destaca en este periodo de seguimiento, que no se encontraron peticiones vencidas.
- Se evidenciaron falencias en la clasificación del tipo de petición y asignación del responsable, desde el momento inicial cuando se radica la PQRS, lo cual en algunos casos puede incidir en dar respuesta a la petición por fuera de los términos de Ley. Por lo tanto, se sugiere capacitación permanente para que todas las áreas tengan claridad, tanto en el tipo de petición como en los términos de respuesta.
- Teniendo en cuenta la aplicabilidad que se le esta dando a las certificaciones de bonos pensionales a través de la plataforma cetil todas fueron debidamente contestadas



MARGARITA MONSALVE DE SALAZAR
Jefe Oficina de Control Interno
Cc director