

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

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

**Periodo: 01 de enero a 30 junio de 2020**

**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 30 de Junio de 2020; 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 y con la situación que se está presentando con lo de la emergencia a causa del COVID 19, la entidad esta utilizando los medios electrónicos para dar recepción y respuesta ágil y oportuna a las diferentes peticiones que se presente.

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](mailto: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 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 evaluación (01 ENERO – JUNIO 30 de 2020), 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 generó la entrada de 299 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla N° 1

TIPO DE PETICIÓN	RECIBIDAS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
COMUNICACIÓN	152	129	100%
DERECHO PETICION	11	10	91%
TUTELAS	2	2	100%
CESANTIAS	97	92	100%
PQRS	2	2	100%
OTRAS	13	13	100%
INFORMES	4	4	100%
CERTIFICACIONES	4	4	100%
SERVICIOS PUBLICOS	14	14	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, de las 152 comunicaciones recibidas, (23) son de carácter informativo siendo las comunicaciones (solicitud de información) las que más se recibieron, igualmente los porcentajes de cumplimiento más representativos de las peticiones son los derechos de petición, Servicios Públicos y Tutelas

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

cada una con un 100%. De los (11) derechos de petición recibidos, quedo (1) derecho de petición por resolver para el siguiente mes; (recibido el 30 junio).

De las 97 solicitudes de cesantías, que se recibieron durante el semestre, 5 solicitudes se devolvieron por incumplimiento de requisitos.

Grafica N° 1



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

El informe anterior se presenta de acuerdo a 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 que encargada de radicar la respuesta de cada una de las peticiones.

Es importante tener en cuenta que en la información solicitada no se suministró la fecha en la cual se dio respuesta de cada petición pero si manifiestan a ver dado trámite a tiempo a cada una de las peticiones recibidas ya que está ligada a una estrategia de mejora continua y trabajo en equipo, encaminada a reducir los tiempos de respuesta de las peticiones que son radicadas

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

en la entidad por diferentes medios, sobre todo en estos tiempos de pandemia, buscando satisfacción de nuestros usuarios.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Tramitar oportunamente los requerimientos.
- 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. Y las recibidas electrónicamente cuentan con el soporte
- 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.
- Teniendo en cuenta la aplicabilidad que se le esta dando a las certificaciones de bonos pensionales atreves de la plataforma cetil todas fueron debidamente contestadas.

**MARGARITA MONSALVE DE SALAZAR**

Jefe Oficina de Control Interno

Original firmado

Cc director