

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 2021**

**Elaboro:**

**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 2021; 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 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.

## CANALES DE ATENCIÓN

Presencial:

plaza Mayor – Real de Minas-Entrada 8 local 106

Bucaramanga-Santander

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

Electrónico:

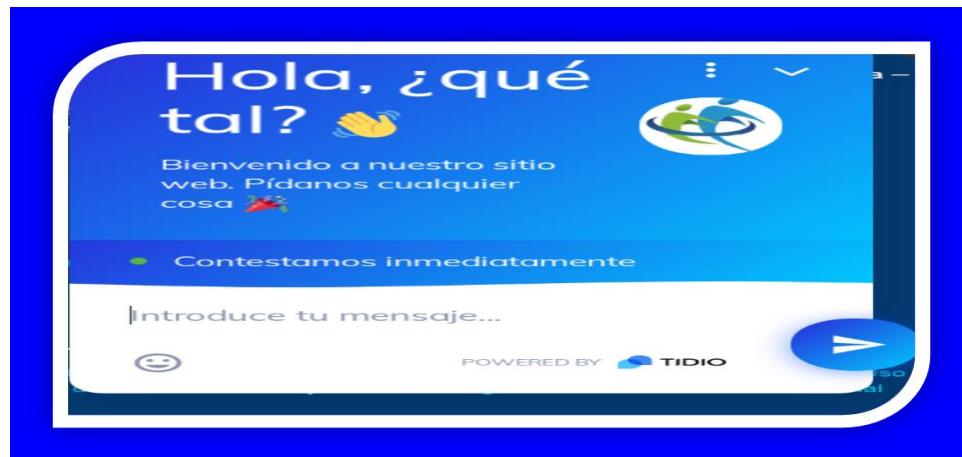
Página web: <https://www.cpsmbga.gov.co/wp/contacto/>

Correo electrónico: [contactenos@cpsm.gov.co](mailto:contactenos@cpsm.gov.co)

Telefónico:

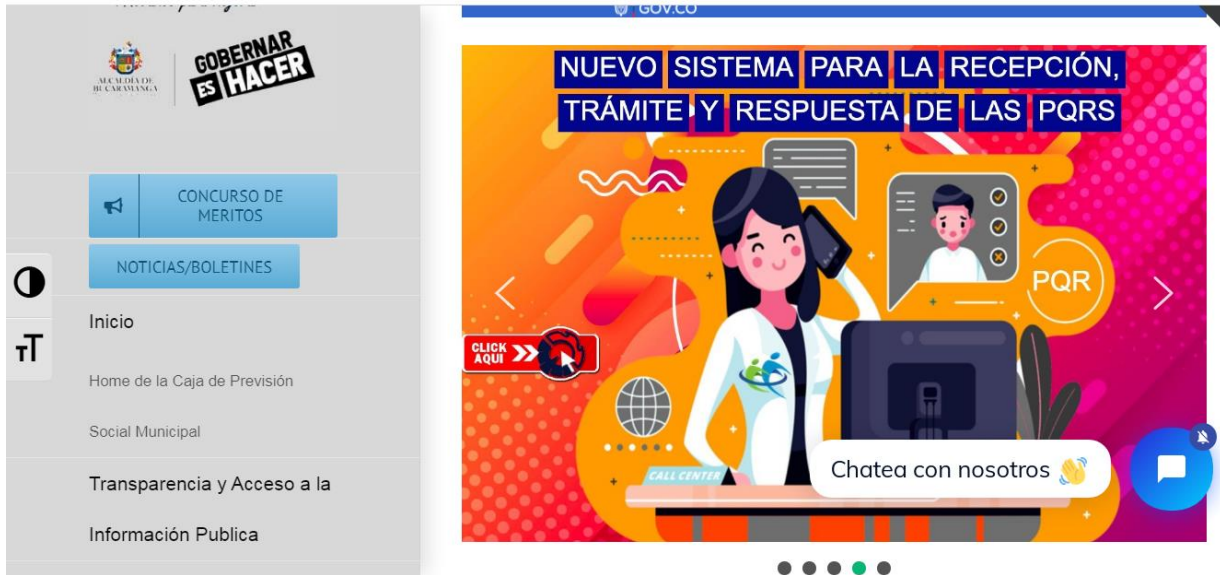
+57 644 16 25

+57 321 217 39 37



NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*



Importante tener en cuenta que este año ya se estableció el sistema, procedimiento y formato para hacer las peticiones quejas reclamos o felicitaciones a través de la pagina web generando un tique para hacerle el seguimiento

### 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 2021), 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 672 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los cuales se relacionan a continuación:

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

Tabla N° 1

TIPO DE PETICIÓN	N° RECIBIDAS	N° RESUELTAS
Certificaciones	27	28
Comunicaciones	469	155
Derechos de Petición	25	22
Informes	9	9
Servicios Públicos	6	6
Solicitud de Cesantías	90	86
Tutela	1	1
PQRD	4	4
Chat página web CPSM	41	41

Fuente: Ventanilla única

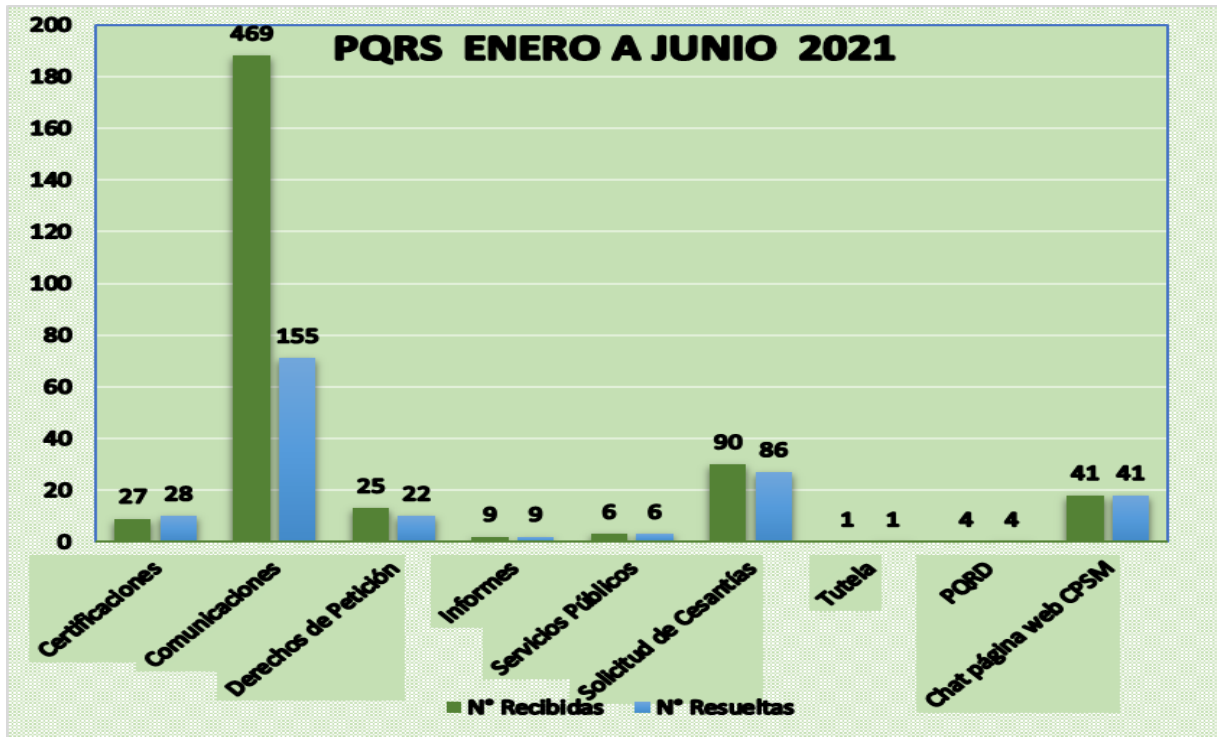
#### Observaciones:

- **CERTIFICACIONES:** De las (27) solicitudes recibidas de certificaciones, (28) fueron resueltas, incluyendo (1) certificación pendiente del mes de junio
- **COMUNICACIONES:** De las (188) comunicaciones recibidas; (469) fueron comunicaciones informativas y (155) fueron resueltas, quedo pendiente (1) por resolver del mes de junio.
- **DERECHOS DE PETICIÓN:** Se recibieron (25) derechos de petición, (22) de estos fueron resueltos. Queda pendiente por resolver (3) derecho de petición del mes de junio.: (1 de estos derechos de petición fue resuelto el 01/07/2021); (queda pendiente por resolver (2)/ dp de la concejal Silvia y d.p de la concejal Marina.
- **SERVICIOS PÚBLICOS:** Se recibieron (6) servicios públicos, quedan resueltos
- **SOLICITUDES DE CESANTIAS:** De las (90) solicitudes de cesantías que se recibieron durante el periodo en mención. Quedaron pendientes por resolver (3) solicitudes de cesantías, estas quedaron en trámite administrativo y (1) fue devuelta por incumplimiento de requisitos.
- **CHAT PÀGINA WEB:** En el chat de la Entidad se resolvieron satisfactoriamente (41) peticiones.(Información brindada por el Ing. José David Mayorga, quien atiende el chat de la página web) todas resueltas

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

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

NIT 890.204.851-7

*Innovamos para mejorar*

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Tramitar oportunamente los requerimientos y en lo posible hacerlo en el menor tiempo no espera a que sea la fecha límite para contestar.
- 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
- Fortalecer la atención al ciudadano a través de capacitación a las personas encargadas de atender al público
- 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