

## TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

A DICIEMBRE 31 DEL 2021

Elaboro: **MARGARITA MONSALVE DE SALAZAR**  
jefe Oficina Control Interno

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA						
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
<b>POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS</b>	1.1 Actualizar la política de gestión del riesgo de la CPSM.	1 publicación en la página web de la política de Gestión del Riesgo.	Subdirección Administrativa	30/06/2021	100%	se hizo la actualización de la política de gestión del riesgo ( <a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/03/POLI%CC%81TICA_DE_ADMINISTRACIO%CC%81N_DEL_RIESGO_CPSM2021-1.pdf">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/03/POLI%CC%81TICA_DE_ADMINISTRACIO%CC%81N_DEL_RIESGO_CPSM2021-1.pdf</a> )
<b>CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION</b>	2.1 Consolidación y construcción del mapa de riesgos anticorrupción	1 mapa de riesgos Anticorrupción	Subdirección Administrativa y Responsable de los procesos	08/03/2021	100%	se socializo mediante acta no 010
<b>CONSULTA Y DIVULGACION</b>	3.1 Publicación y difundir a través de la página web de la entidad y correo el plan anticorrupción y mapa de riesgos de la CPSM	Mapa de Riesgos publicado en página web.	Oficina de Sistemas.	08/03/2021	100%	<a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/05/MAPA-DE-RIESGOS-DEFINITIVO-2021-DEFINITIVO-SOCIALIZADO.pdf">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/05/MAPA-DE-RIESGOS-DEFINITIVO-2021-DEFINITIVO-SOCIALIZADO.pdf</a>
<b>MONITOREO Y REVISION</b>	4.1 Revisión del mapa de riesgos con los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo con el fin de ajustarlo o no.	Documento ajustado	Responsables de los procesos.	08/07/2021	100%	se reviso el mapa de riesgo sin hacer ningún ajuste dejándose como estaba
<b>SEGUIMIENTO</b>	5.1 Seguimiento y control del mapa se Riesgos de corrupción	3 informes de revisión	Jefe de Control Interno.	Abril, Julio y Diciembre		Durante la vigencia se realizaron tres informes de seguimiento, los cuales están subido a la pagina web de la entidad ( <a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/oficina-de-control-interno/">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/oficina-de-control-interno/</a> )

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA						
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
CESANTÍAS DEL RÉGIMEN DE RETROACTIVIDAD	1.1 Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes de cesantías, presentados por los afiliados a la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga mediante encuestas realizadas a los afiliados	4- Análisis del indicador de las encuestas realizadas a los afiliados	Tesorería General	Trimestral	100%	Durante la vigencia 2021 se pagaron 185 cesantías a los afiliados de las cuales se recibieron 170 encuestas realizadas por los beneficiarios de las cesantías es decir el 92% de los afiliados a los cuales se les pago cesantías dieron diligenciamiento a la encuesta de satisfacción. De este resultado las respuestas fueron las siguientes en cuanto al tiempo de respuesta a cada solicitud radicada el 72% expreso que el tiempo que damos respuesta es muy ágil (menor a 5 días hábiles); el 24% expreso que el tiempo en que damos la respuesta es corta (entre 6 y 10 días hábiles); el 3% expreso que era largo el tiempo (entre 11 y 15 días hábiles); y el 1% expreso que era muy largo (ente 16 y 20 días hábiles)
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	2.1 digitalización de documentos y la gestión documental, a través del sistema de información, que permita la utilización de documentos en línea, para mejorar la prestación del servicio	Documentos digitalizados	Subdirección Administrativa y. Responsable de los procesos	Enero a diciembre	100%	en la pagina se encuentra los formularios para la solicitud de cesantías ( <a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/inicio/tramites-y-servicios/">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/inicio/tramites-y-servicios/</a> ) , se encuentran 6 tramites inscritos en el SUIT
RECEPCIÓN DE TRAMITES DE PQRSF	3.1 Facilita a través de la página Web y correo electrónico el acceso a la consulta virtual de los diferentes tramites y procedimientos de la CPSM como de las quejas y reclamos	Reportes trimestrales de Consultas a la página web. Y correo institucional	Subdirección Administrativa	Trimestral	100%	Los afiliados pueden descargar el formulario de retiro y pago de cesantías desde la página web de la entidad; también pueden radicar las PQRSD desde la página, se cuenta con servicio de chat , contamos con correo electrónico y wasap es decir, los canales para la atención se ampliaron y mejoraron para el veneficio de los afiliados y de la comunidad en general

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA							
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS							
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance	
DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	1.1	Generar y publicar los informes de la gestión en el portal institucional	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Dirección General y Sistemas	Anual	100%	hasta el momento todos los informes generados han sido publicados en la pagina
	2.1	Presentar la rendición pública de cuentas ante los afiliados medios de comunicación y comunidad en general	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Dirección General y Sistemas	Anual	100%	se hizo la presentación de rendición de cuentas según lo programado. El señor director tiene otra programada para noviembre
	3.1	Generar y publicar mensualmente la información financiera de la entidad	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Subdirección Financiera y Sistemas	Mensual	100%	<a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/presupuestos-cpsmb/">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/presupuestos-cpsmb/</a>
	4.1	Mantener en el portal institucional el Link para la atención de QRPSF	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Secretaría Ejecutiva y Sistemas	Semestral	100%	se elaboró un formato para que se reciban las PQRSD a través de la pagina <a href="https://www.cpsmbga.gov.co/pqrwebcpsm/registro/RegistroPqr.php">https://www.cpsmbga.gov.co/pqrwebcpsm/registro/RegistroPqr.php</a>
PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5.1	Hacer pública la planificación y gestión de la adquisición y prestación de bienes y servicios requeridos por la Caja. Ley 1712 de 2014	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Subdirección Jurídica	Anual	100%	<a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/inicio/transparencia/">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/inicio/transparencia/</a>
	6.1	Disponer de un correo electrónico para gestión del proceso contractual	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Sistemas	Diario	100%	<a href="mailto:contactenos@cpsm.gov.co">contactenos@cpsm.gov.co</a> . Presencial entrada 8 local 106 plaza mayor ciudadela real de minas y líneas telefónicas 6441624 y 3212173937
	7.1	Invitar a las veedurías y grupos significativos de ciudadanos objeto de los servicios de la Caja para que vigilen la gestión contractual Cuando aplique el proceso	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Subdirección Jurídica y Subdirección Administrativa	De acuerdo a los procesos contractuales que se realicen por la Caja	100%	En todas las licitaciones y procesos realizados por la entidad se hizo la respectiva invitación a las veedurías a participar de los procesos pero nunca se presentaron, las pruebas están dentro de los expedientes de contratación

Los mecanismos implementados para la atención al ciudadano en la CPSM son:

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Atención personal	Entrada 8 Local 106 Plaza Mayor- Ciudadela Real de Minas	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se brinda información de manera personalizada a cada afiliado y se direcciona a la dependencia competente
Escrito	Radicación de correspondencia	Entrada 8 Local 106 Plaza Mayor- Ciudadela Real de Minas	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se recibe y se radica la correspondencia dándole el tramite pertinente a cada uno.
Correo electrónico	Correo institucional	Contactenoscpms.gov.co	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se recibe y radica la correspondencia, direccionándola al competente.
Telefónico	Línea fija y celular	6441625 - 3212173937	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se brinda información, orientación y asesoría frente a los tramites que se llevan en la Entidad
Electrónico	Página web	<a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/</a>	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se encuentra la información general de la CPSM

**Innovamos para mejorar**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA							
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	1.1	Mejorar la gestión, custodia y tenencia, control y disposición de la comunicación e información de la Caja que garantice la oportuna atención al Ciudadano	Actualización archivístico y organización unidades documentales	Subdirección Administrativa y Técnico de administrativo	30-12-2021	100%	se aprobaron las tablas de retención actualizadas Se Inscribió en el Registro único de Series Documentales la Tabla de Retención Documental de la entidad
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Canalización a través de la Ventanilla única para las diferentes solicitudes interpuestas por los ciudadanos	1 informe trimestral de Control de solicitudes radicadas a través del sistema de información	Secretaria Ejecutiva	trimestral	100%	se han presentado cuatro informes dentro del informe de gestión enviados al concejo mpal y publicados en la página web y control interno dos informes semestrales
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3.1	Incluir en el programa de capacitación y reinducción temas relacionados con la atención al ciudadano	2 capacitaciones	Subdirección Administrativa	anual	100%	se hizo capacitación a través de internet con a la función publica
	4.1	Mantener publicado el manual de funciones y de competencias laborales como también el reglamento interno de la Caja para que la ciudadanía conozca las responsabilidades de cada servidor	Página web Link transparencia y acceso a la información publica	Subdirección Administrativa	anual	100%	<a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/wp-content/uploads/2020/11/Resolucion-N%C2%B0184-de-2020_-Acualizacion-Manual-Funciones.pdf">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/wp-content/uploads/2020/11/Resolucion-N%C2%B0184-de-2020_-Acualizacion-Manual-Funciones.pdf</a>
	5.1	Actualizar la información en las páginas del SECOP, SIGEP y CNSC	Página web Link transparencia y acceso a la información publica	Subdirección Administrativa	Cada vez necesario y según requerimientos	100%	se hace con cada proceso

Innovamos para mejorar

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA							
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION							
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1	Plan de Adquisiciones, PAC y Modificaciones Anuales cuando se requiera.	Publicación WEB Transparencia y Acceso a la Información Pública Publicación SECOP	Subdirección Administrativa Subdirección Financiera	31 de enero de 2021	100%	<a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/planes/">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/planes/</a>
	2	Procesos de Contratación, Ejecución y Supervisión	Publicación WEB Transparencia y Acceso a la Información Pública Publicación SECOP	Dirección General, subdirección Jurídica, subdirección Administrativa y Sistemas	de enero a diciembre	100%	publicado página-secop <a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a>
	3	Cumplimiento De las estrategias de gobierno en línea GEL (lineamiento 1712 de 2014)	Informe Trimestral	Sistemas, Subdirección Administrativa; Jefe Oficina Control Interno	Abril, Julio, Octubre Enero	100%	Link de acceso al nuevo menu de transparencia y acceso a la información: <a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/</a>
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	1	Cumplimiento de los procedimientos de tramites de las PQRSF	100% Gestión de Solicitudes	Subdirección Administrativa	Cuando se Presenten	100%	1 informe realizado publicado en el semestre
	2	Servicio al Cliente	Encuesta de Satisfacción	Todas las dependencias	Seguimiento permanente	100%	Durante la vigencia 2021 se pagaron 185 cesantías a los afiliados de las cuales se recibieron 170 encuestas realizadas por los beneficiarios de las cesantías es decir el 92% de los afiliados a los cuales se les pago cesantías dieron diligenciamiento a la encuesta de satisfacción. De este resultado las respuestas fueron las siguientes en cuanto al tiempo de respuesta a cada solicitud radicada el 72% expreso que el tiempo que damos respuesta es muy ágil (menor a 5 días hábiles); el 24% expreso que el tiempo en que damos la respuesta es corta (entre 6 y 10 días hábiles); el 3% expreso que era ligo el tiempo (entre 11 y 15 días hábiles); y el 1% expreso que era muy largo (ente 16 y 20 días hábiles)



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

**Innovamos para mejorar**

ELABORACION DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION	1	Sistema a de Gestión Documental (Conservación Documentos Públicos)	Publicación WEB	Subdirección Administrativa	Dos veces por año	100%	tablas TDR Aprobadas y publicadas en la pagina de la entidad <a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/08/TRD-2021-web.pdf">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/wp-content/uploads/2021/08/TRD-2021-web.pdf</a>
--	---	--	-----------------	--------------------------------	----------------------	------	--

Tercer y último informe de avance del plan anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2021, revisadas las metas propuestas se cumplió en un 100% de las actividades programadas los ítems de cada uno de los componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano fuero verificados con cada uno d ellos responsables de cada proceso



**MARGARITA MONSALVE DE SALAZAR**

Jefe Oficina de Control Interno CPSM

Revisado y elaborado