

NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

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

Periodo: 01 de julio a 31 diciembre 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 julio a 31 de Diciembre 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.

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



COMUNA 7 LA CIUDAD LA LA Parque las Cigarras LA CONCORDIA

Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

Sitio web Cómo llegar Guardar Llamar

Diputación

Dirección: PLAZA MAYOR ENTRADA 8, LOCAL 106, Bucaramanga, Santander

Horas: Cerrado · Abre a las 13:00 del mié ▾

Teléfono: 321 2173937

NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar



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 respectivo

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 JULIO – DICIEMBRE 31 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:

Tabla N° 1

Tipo de Petición	N° Recibidas	Fechas recibidas	N° Resueltas	Fechas resueltas
Certificaciones	21	01/07/2021 A 30/09/2021	21	01/07/2021 A 30/09/2021
Comunicaciones	259	01/07/2021 A 30/09/2021	259	01/07/2021 A 30/09/2021
Derechos de Petición	19	01/07/2021 A 30/09/2021	19	01/07/2021 A 30/09/2021
Informes	18	01/07/2021 A 30/09/2021	18	01/07/2021 A 30/09/2021
Servicios Públicos	5	01/07/2021 A 30/09/2021	5	01/07/2021 A 30/09/2021
Solicitud de Cesantías	109	01/07/2021 A 30/09/2021	108	01/07/2021 A 30/09/2021
Tutela	1	01/07/2021 A 30/09/2021	1	01/07/2021 A 30/09/2021
PQRD	5	01/07/2021 A 30/09/2021	5	01/07/2021 A 30/09/2021
Chat página web CPSM	27	01/07/2021 A 30/09/2021	27	01/07/2021 A 30/09/2021

Fuente: Ventanilla única

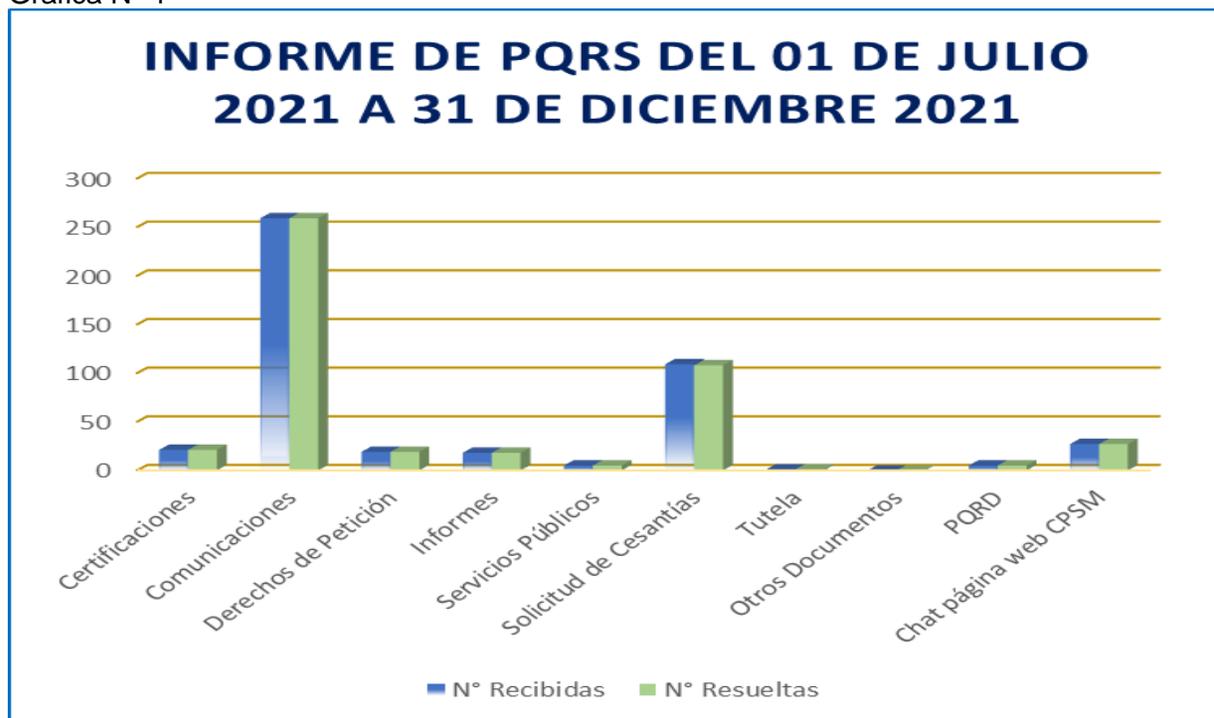
NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

Observaciones:

- **COMUNICACIONES:** De las (259) comunicaciones recibidas; **(136)** fueron resueltas, **(123)** de estas fueron comunicaciones informativas.
- **DERECHOS DE PETICIÓN:** Se recibieron (19) derechos de petición, todos quedaron resueltos.
- **SOLICITUDES DE CESANTIAS:** De las (109) solicitudes de cesantías que se recibieron durante el periodo en mención. (1) quedó pendiente en trámite administrativo por la complejidad del caso, correspondiente a la cesantía del Sr. WILLIAM JAVIER DOMINGUEZ SERRANO (QEPD).
- **TUTELA:** (1) tutela presentada por la Dra. Margarita Monsalve en contra de Colpensiones, y que por orden del Juzgado vinculan a la CPSM, la cual fue declarada improcedente.
- **CHAT PÁGINA WEB:** En el chat de la Entidad se resolvieron satisfactoriamente (27) consultas. *(Información brindada por el Ing. José David Mayorga, quien atiende el chat de la página web)*

Grafica N° 1



NIT 890.204.851-7

Innovamos para mejorar

Es la representación gráfica que contrasta la cantidad de peticiones recibidas con las que han sido resueltas 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 se suministró un archivo de Excel con la información de cada una de las peticiones recibidas y las respuestas dadas; 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.

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 recibidas y resueltas 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 está 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

Original firmado

Cc director