



COMUNICACIÓN

FECHA: Bucaramanga, mayo 24 de 2024

PARA: Dra. SONYA ALEJANDRA SERRANO RUEDA Directora General
Dra. ADRIANA ALEXANDRA CARREÑO SANCHEZ Subdirectora Administrativa

DE: NUBIA ESTHER LEON VILLALBA Jefe de Control Interno

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LA MATRIZ DE INDICADORES DE GESTION 2024 PRIMER TRIMESTRE (ENERO-ABRIL)

Cordial saludo Dra.,

Teniendo en cuenta la Matriz de indicadores de Gestión 2024 de la entidad, adjunto el Informe de seguimiento a los Controles e Indicadores, que preparó la Oficina de Control Interno, de acuerdo con el Plan Anual de Auditorías para la presente vigencia y en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 87 de 1993.

La evaluación de seguimiento de los Indicadores de Gestión, para el Primer Trimestre de enero a marzo de 2024, presento los siguientes resultados:

PROCESOS MISIONALES DE CESANTÍAS RETROACTIVAS **Eficiencia en el reconocimiento de las cesantías**

En cuanto a la Eficiencia de garantizar la oportunidad del servicio a nuestros afiliados mediante procesos ágiles y eficientes, según los requisitos normativos y de calidad establecidos en el Proceso Misional de Cesantías Retroactivas, durante el primer trimestre de 2024, se estableció que la medición del indicador de gestión arrojó un resultado de **92%** de Eficiencia, ubicando la entidad en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

Satisfacción del usuario

En cuanto a la Efectividad de Incrementar la Satisfacción del afiliado, en lo relacionado con el Proceso Misional Cesantías Retroactivas, durante el primer trimestre de 2024, se estableció que la medición del indicador de gestión arrojó un resultado de **43%** de Efectividad, ubicando a la CPSM en un **RANGO BAJO DEFICIENTE**, ocasionado por la falta de respuesta en las encuestas que se envían por correo electrónico.

PROCESOS DE APOYO GESTION DE RECURSO HUMANO **Controlar las ausencias del trabajador por incapacidad medica laboral y común**

En cuanto a la Eficacia de asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo en referencia al control de ausencias del trabajador por incapacidad medica en los Procesos de



Apoyo Gestión de Recurso Humano, para el primer trimestre del año se observa una mínima ausencia laboral para el periodo evaluado, obteniéndose un resultado de **98%** de Eficiencia, ubicando la entidad en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL

Generación de Estados Financieros

En cuanto a la Efectividad de Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad para el primer trimestre del año se observó que la medición del indicador de gestión arrojó un resultado de **100%** de Efectividad, ubicándose en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO GESTION ADMINISTRATIVA

Administrar y responder por el manejo de la caja menor de la entidad.

Teniendo en cuenta que para el trimestre evaluado solo se realizaron 5 trámites para compra de materiales y suministros, las cuales una vez verificadas cuentan con su respectivo soporte, se evidencia un cumplimiento del **100%** de Eficiencia que ubica a la CPSM en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

ATENCION PETICION QUEJAS RECLAMOS SUGERENCIAS Y FELICITACION.

Medir el tiempo de Atención al cliente en relación a la solicitud

En cuanto a la Eficacia de medir el tiempo de atención al cliente en relación a la solicitud presentada, se evidencia que una vez tabulada las solicitudes recibidas el tiempo promedio para dar respuesta es de 5.55 días.

Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos.

En cuanto a la Efectividad de Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos. para el primer trimestre evaluado, se obtuvo un resultado de **95%** de Eficiencia, que ubica la Caja en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

PROCESOS DE APOYO-GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION

Realización de Mantenimientos lógico –preventivos y backups cada uno de los equipos de cómputo de la entidad.

En cuanto a la Eficacia de asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo, Para evaluar el indicador del primer trimestre 2024, se constató con el ing. de sistemas la realización de 2 copias de seguridad para salvaguardar la información en discos duros, para lo cual se obtuvo un cumplimiento del 100% de Eficacia, ubicando este resultado en un **RANGO ALTO SOBRESALIENTE**.

Los demás procesos se evaluarán de acuerdo al periodo de evaluación.



RECOMENDACION

Teniendo en cuenta el Proceso Misional de Entidad que es administrar adecuadamente las Cesantías del Régimen de Retroactividad de los afiliados se hace necesario tener en cuenta el bajo resultado obtenido en la respuesta a las encuestas que marcan el grado de satisfacción de los afiliados que son atendidos en el trámite y pago de solicitudes de cesantías. Para el periodo de enero a marzo de 2024, se obtuvo un resultado del **43%** que se ubica en **RANGO BAJO DEFICIENTE**. Para lo cual se recomienda realizar estrategias que incremente el porcentaje de efectividad de Satisfacción de los afiliados.

CONCLUSIONES

Se resalta la participación de los líderes en el monitoreo que evidencian el compromiso institucional de la CPSM.

Cordialmente,

NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe Oficina de Control Interno

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN 2024									RANGOS						
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACION	BAJO-Deficiente	MEDIO - Satisfactorio	ALTO - Sobresaliente	RESPONSABLE	PRIMER MONITOREO INDICADORES DE GESTION 2024 (ENERO- MARZO)	PRIMER SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION 2024 (ENERO-MARZO)	MEDICION INDICADORES DE GESTION 2024 (ENERO-MARZO)
PROCESOS ESTRATEGICOS - DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Cumplimiento de metas consagradas en el Plan de Acción Institucional	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Eficacia	Meta alcanzada / Meta propuesta * 100	90% Anual de cumplimiento	porcentual	Semestral	Plan de acción	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	DIRECCION GENERAL	SEMESTRAL	En cuanto a la Eficacia del cumplimiento de metas consagradas en el Plan de Acción Institucional, que hace parte de los Procesos Estratégicos, Dirección y Planeación, para este trimestre el indicador no será evaluado.	SEMESTRAL
PROCESOS MISIONALES - CESANTIAS RETROACTIVAS (MC)	Eficiencia en el reconocimiento de las cesantías	Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos.	Eficiencia	Solicitudes reconocidas / Solicitudes radicadas *100%	8 días hábiles para el reconocimiento	porcentual	Trimestral	GD CESANTIAS	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION FINANCIERA	Durante el primer trimestre de 2024, el resultado de este indicador corresponde al 92% de cumplimiento, es decir, de las 51 solicitudes radicadas entre el 01 de enero de 2024 al 31 de marzo de 2024, se reconocieron 47 cesantías, 3 quedaron en trámite y una fue devuelta por desistimiento por parte del afiliado. La entidad cumple la meta en el trámite de las cesantías, es decir no supera los 8 días hábiles para el reconocimiento y pago.	En cuanto a la Eficiencia de garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes, según los requisitos normativos y de calidad establecidos en el Proceso Misional de Cesantías Retroactivas. durante el primer trimestre de 2024, se estableció el siguiente indicador: <u>Solicitudes reconocidas; 47</u> Solicitudes Radicadas = 51 *100% arroja un indicador del 92% Es decir que se radicaron 51 solicitudes por diferentes conceptos, 47 se reconocieron o pagaron 3 fueron devueltas y 1 fue devuelta por desistimiento del usuario.	92% RANGO ALTO SOBRESALIENTE
	Satisfacción de usuario cesantías	Incrementar la satisfacción del usuario	Efectividad	N. de personas satisfechas /Total de personas encuestadas * 100	100% encuestas aplicadas y analizadas	porcentual	Trimestral	Encuestas de Satisfacción Cesantías Retroactivas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION FINANCIERA	Para el primer trimestre del 2024, 47 solicitudes de cesantías fueron pagadas y se les solicito a los afiliados diligenciar la encuesta de satisfacción, de los cuales solo 20 afiliados dieron respuesta a esta; el resultado de este indicador para el primer trimestre del 2024 es del 43%, es decir el valor de la meta es deficiente, esto debido a que la encuesta fue enviada vía correo electrónico a cada uno de los	En cuanto a la Efectividad de Incrementar la Satisfacción del Usuario, en lo relacionado con el Proceso Misional Cesantías Retroactivas. Para el Primer Trimestre de 2024 se establece el siguiente indicador <u>No. de pers. satisfechas=20</u> Tot de Personas Encuestadas 47 *100 Que representa el 43% de las encuestas contestadas. El valor de la meta es	43% RANGO BAJO DEFICIENTE

												afiliados que se le pagaron cesantías durante este periodo, pero no todos respondieron la encuesta. De acuerdo a lo expresado por cada afiliado encuestado, el grado de satisfacción en el tiempo de respuesta a cada solicitud radicada es del 32% que corresponde a muy corta (menor a 5 días hábiles), el 9% que corresponde a corta (entre 6 y 10 días hábiles) y el 2% señala que el tiempo que dura proceso es largo(entre 11 y 10 días hábiles). Con relación al uso de las cesantías, el 26% las solicitaron para adelantar reparaciones locativas, el 7% para compra de vivienda y 2% para estudio. Con relación al periodo en que cada afiliado solicita cesantías el 23% está entre 6 y 12 meses, el 11% cada 12 meses, el 6% cada 2 años, y el 2% cada 3 meses.	deficiente teniendo en cuenta que la encuesta se envía por correo electrónico y no todos los afiliados la responden		
PROCESOS DE APOYO-GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO (GD)	Organizar los Documentos	Asegurar que las Unidades documentales cumplan con los Procesos Técnicos de Archivo (Organización, Foliación, Rotulación)	Eficiencia	(Unidades Documentales Organizadas/Total de Unidades* 100	95% Cumplimiento	Porcentual	Semestral	Archivo-Inventario Documental	0% - 49%	50% - 69%	70% - 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	SEMESTRAL	En cuanto a la Eficiencia de asegurar que las unidades documentales cumplan con los Procesos técnicos de Archivo (Organización, Foliación, Rotulación) que corresponde al proceso de Apoyo Gestión Documental y Archivo GD. , para este trimestre el indicador no será evaluado.	SEMESTRAL
	Transferir Documentos	Medir el cumplimiento del Cronograma	Eficiencia	(Número de transferencias realizadas por área/número de transferencias	95% Anual de cumplimiento	porcentual	Anual	Cronograma de Transferencia	0% - 49%	50% - 69%	70% - 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	ANUAL	En cuanto a la Eficiencia de medir el cumplimiento del cronograma de transferir documentos, que hace parte de los Procesos de Apoyo Gestión Documental y Archivo, para este trimestre el indicador no será evaluado.	ANUAL

	<p>Digitalización E Indexación de Documentos</p>	<p>Medir la cantidad de imágenes indexadas en el aplicativo dispuesto como SGDEA (Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo) que hacen parte del acervo documental de la CPSM.</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>(Imágenes Digitalizadas Indexadas/ Total de Imágenes Digitalizadas)*100</p>	<p>95% Anual de cumplimiento</p>	<p>porcentual</p>	<p>Semestral</p>	<p>Cuadro de seguimiento de indexación de imágenes</p>	<p>0% - 49%</p>	<p>50% - 69%</p>	<p>70% - 100%</p>	<p>SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA O TECNICO ADMINISTRATIVO</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>En cuanto a la Eficiencia de medir la cantidad de imágenes indexadas en el aplicativo dispuesto como SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICO DE ARCHIVO, que hacen parte del acervo documental de la CPSM, , para este trimestre el indicador no será evaluado.</p>	<p>SEMESTRAL</p>
<p>PROCESOS DE APOYO- GESTION RH (GRH)</p>	<p>Controlar las Ausencias del trabajador por incapacidad medica laboral y común</p>	<p>Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo</p>	<p>Eficacia</p>	<p>(Número de días de ausencias laborales/Número de días de trabajos programados) *100</p>	<p>95% Anual de cumplimiento</p>	<p>porcentual</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Recurso Humano</p>	<p>0% - 49%</p>	<p>50% - 69%</p>	<p>70% - 100%</p>	<p>SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA</p>	<p>Durante el primer trimestre del año se presentaron (2) días de ausencia por incapacidad medica por 90 días programados de trabajo, correspondiente al 2.2% de ausencia laboral. podemos concluir que se está cumpliendo con el 98% de asistencia laboral de todo el equipo de trabajo.</p>	<p>En cuanto la Eficacia de asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo en referencia al control de ausencias del trabajador por incapacidad medica en los Procesos de Apoyo Gestión de Recurso Humano, para el primer trimestre del año se establece el siguiente indicador:</p> <p><u>No. de días de ausencias laborales= 2</u></p> <p><u>No. de días trabajo = 90*100= 2,2%</u> de ausencia laboral, se observa una mínima ausencia laboral para el período evaluado para lo cual se establece cumplimiento del 98% de asistencia laboral de todo el equipo de trabajo</p>	<p>98% RANGO ALTO SOBRESALIENTE</p>
	<p>Cumplimiento de la evaluación de desempeño laboral - EDL</p>	<p>Medir el grado de cumplimiento de la evaluación del desempeño laboral-EDL respecto de la fecha legalmente establecida</p>	<p>Eficiencia</p>	<p>(Número EDL realizadas en las fechas establecidas / Número total EDL por realizar) *100</p>	<p>100%</p>	<p>porcentual</p>	<p>Semestral</p>	<p>Recurso Humano</p>	<p>0% a 49%</p>	<p>50% a 69%</p>	<p>70% a 100%</p>	<p>SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA</p>	<p>SEMESTRAL</p>	<p>En cuanto a la Eficiencia de medir el grado de cumplimiento de la evaluación del desempeño laboral EDL respecto de la fecha legalmente establecida, que hace parte del Proceso de Apoyo Gestión del Recurso Humano, , para este trimestre el indicador no será evaluado.</p>	<p>SEMESTRAL</p>

PROCESOS DE APOYO-SGSST (GST)	Tasa de accidentabilidad	Relacionar el número de accidentes ocurridos de los funcionarios durante un periodo	Efectividad	número de accidentes / número promedio de funcionarios	100%	porcentual	Anual	Accidentes ocurridos durante un periodo.	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA - SSGST	ANUAL	En cuanto a la Efectividad de relacionar el numero de accidentes ocurridos de los funcionarios durante un periodo, que hace parte de los Procesos de Apoyo de SG-SST, para este trimestre el indicador no será evaluado..	ANUAL
	% de cubrimiento EPPS	Cubrir con las necesidades de protección de EPPS	Eficiencia	(número de EPP entregados / número de epps requeridos) *100	100%	porcentual	Anual	% de epps requeridos entregados	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA - SSGST	ANUAL	En cuanto a la Eficiencia de cubrir con las necesidades de protección de Elementos de Protección Personal Seguridad en el trabajo, en cuanto al proceso de apoyo-SGSST (GST), , para este trimestre el indicador no será evaluado.	ANUAL
	Cobertura de inducción	Mostrar el porcentaje de funcionarios que reciben capacitación	Eficiencia	(número de funcionarios que reciben capacitación / número de funcionarios que ingresan en el periodo) *100	100%	porcentual	Anual	Porcentaje de funcionarios que asistieron a capacitación SG-SST	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA - SSGST	ANUAL	En cuanto a la Eficiencia de mostrar el porcentaje de funcionarios que reciben capacitación en cuanto al proceso de apoyo SG-SST, para este trimestre el indicador no será evaluado.	ANUAL
PROCESOS DE APOYO-GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL (GF)	Generación estados financieros	Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad	Efectividad	Estados financieros presentados / estados financieros requeridos * 100	100% Anual Estados financieros aprobados	porcentual	Trimestral	GD FINANCIERO-PRESUPUESTO	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION FINANCIERA	<p>Durante el primer trimestre de la vigencia 2024, se presentaron estados financieros a la Contaduría General de la Nación (CGN), Contraloría General de la República (CGR), Contraloría Municipal de Bucaramanga, Concejo Municipal y publicación en la página web de la entidad. Los estados financieros presentados fueron los siguientes: Balance General detallado y comparativo; Estado de Actividad Financiera- Económica y Social Detallado y comparativo y Estados de Cambios en el Patrimonio. La presentación de Estados Financieros se realiza dentro de los 20 días posteriores al cierre contable mensual. Se puede determinar que este indicador obtiene un 100% de Efectividad puesto que cumple con los requisitos para su presentación, ante los diferentes entes de control y su publicación en la página web.</p>	<p>En cuanto a la Efectividad de Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad para el primer trimestre del año se establece el siguiente indicador para los estados financieros reportados en la página web de la entidad en los 3 meses corresponde a 11 informes</p> <p><u>Estados Financieros Presentados =11</u> <u>Estados Financieros Requeridos =11 *100</u></p> <p>Evidenciándose un resultado del 100%, en razón en que los informes requeridos por la entidad como los presentados a los entes externos son entregados en forma oportuna</p>	100% RANGO ALTO SOBRESALIENTE

													En la página web de la entidad se publican todos los meses, mientras que el informe enviado a los entes de control se realiza trimestral. Cabe aclarar que en este reporte del primer trimestre de 2024 se están reportando los estados financieros de diciembre 2023, enero 2024 y febrero 2024.	en los plazos establecidos.	
PROCESOS DE APOYO-GESTION CONTRACTUAL (GT)	Ejecución Plan de Adquisiciones	Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad	Eficiencia	Bienes y servicios adquiridos y prestados / Necesidades de bienes y servicios programadas * 100	80% Anual de ejecución	porcentual	Semestral	SECOF Contractual	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	SEMESTRAL	En cuanto a la Eficiencia de Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad en cuanto a la Ejecución del Plan de Adquisiciones que corresponde al Proceso de Apoyo de la Gestión Contractual, para este trimestre el indicador no será evaluado.	SEMESTRAL
PROCESOS DE APOYO-GESTION DEL SISTEMA AMBIENTAL (GAM)	Control por consumo de energía eléctrica de la entidad	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	eficiencia	(Consumo del periodo anterior KW- Consumo periodo actual kw / consumo del periodo anterior kw)*100	5% < periodo anterior	porcentual	Semestral	Gestión Ambiental	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA -	SEMESTRAL	En cuanto a la Eficiencia de asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo en cuanto al consumo de energía eléctrica de la entidad que hace parte de los procesos de apoyo gestión del sistema ambiental, para este trimestre el indicador no será evaluado.	SEMESTRAL
	Control por consumo de agua de la entidad.		eficiencia	(m3 agua consumida / (número de personas) (días))	5% < periodo anterior	porcentual	Semestral	Gestión Ambiental	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	SEMESTRAL	En cuanto a la Eficiencia de asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo en cuanto al consumo de agua de la entidad que hace parte de los procesos de apoyo gestión del sistema ambiental, para este trimestre el indicador no será evaluado	SEMESTRAL
PROCESOS DE APOYO-GESTION ADMINISTRATIVA (GA)	Administrar y responder por el manejo de la caja menor de la entidad.	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Eficiencia	N. de recibos soporte/N. de gastos*100	100% de los controles mensuales _ Arqueo	porcentual	Trimestral	Caja Menor	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SECRETARIA EJECUTIVA	Para el primero trimestre se realizaron 05 trámites para compra de materiales y suministros por caja menor las cuales tienen su respectivo soporte, cumpliendo un 100%.	para el primer trimestre del año se establece el siguiente indicador: <u>N. de recibos soporte=5/N. de gastos =5*100</u>	100% RANGO ALTO SOBRESALIENTE

Atención Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación	Incrementar la satisfacción del usuario	Efectividad	N. Encuestas aplicadas /Encuestas programadas * 100	100% encuestas aplicadas en relación a las solicitudes	porcentual	Anual	Encuestas de Satisfacción aplicadas en PQRSD	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SECRETARIA EJECUTIVA	ANUAL	En cuanto a la Efectividad de Incrementar la satisfacción del usuario que corresponde al Proceso de Apoyo Gestión Administrativa, para este trimestre el indicador no será evaluado	ANUAL
	Medir el tiempo de atención al cliente en relación a la solicitud	Eficacia	tiempo real de las consultas resueltas (dp-comunicaciones-tutelas-certificaciones, otras) /tiempo de atención programado *100	Cumplimiento de la Normatividad legal Vigente	Número	Trimestral	GD VENTANILLA-	Promedio	Promedio	Promedio	SECRETARIA EJECUTIVA	- Una vez realizada la tabulación de las PQRS resueltas durante el primer trimestre de la vigencia 2024, se pudo evidenciar que la CPSM tarda en dar respuesta a las PQRS un promedio de 5,55 días .	En cuanto a la Eficacia de medir el tiempo de atención al cliente en relación a la solicitud. Para el primer trimestre del año se establece el siguiente indicador: <u>Tiempo Real de las consultas resueltas =566 días</u> Tiempo de atención programado = 102 Dando como resultado un promedio de 5.55 días.	5.55 DIAS PARA DAR RESPUESTA
	Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos	Efectividad	peticiones contestadas / peticiones radicadas *100	90% Anual Dentro de los días de Ley	porcentual	Trimestral	GD VENTANILLA-	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SECRETARIA EJECUTIVA	Como resultado del indicador de efectividad en la medición de la atención de (PQRS) recibidas y enviadas por la CPSM. Durante el primer trimestre de la presente vigencia obtuvimos como resultado un 95% de efectividad ubicándonos en un nivel sobresaliente. Al cierre de este primer trimestre la CPSM gestiono sus PQRS de la siguiente manera: • CERTIFICACIONES: Se recibieron (2) solicitudes, las cuales fueron resueltas. • COMUNICACIONES: Se recibieron (114) comunicaciones, se resolvieron (109) comunicaciones, quedaron pendientes (5) por resolver para abril. • DERECHOS DE PETICIÓN: Se recibió (1) derecho de petición al cual se le dio contestación. • INFORMES: Se recibió (1) al cual se le dio respuesta. • SOLICITUDES CESANTIAS: Se recibieron (51) solicitudes de	En cuanto a la Efectividad de Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos. Para su evaluación del primer trimestre del año se establece el siguiente indicador: <u>Peticiones contestadas =163</u> Peticiones Radicadas 172*100 Obteniendo un resultado del 95%	95% RANGO ALTO SOBRESALIENTE

													cesantías, se resolvieron (47) solicitudes, quedaron (3) solicitudes en trámite y 1 devuelta por desistimiento del afiliado		
													• TUTELAS: Se recibieron (3) las cuales fueron resueltas.		
PROCESOS DE APOYO-GESTIÓN RECURSO FISICO (GR)	Control de Inventarios de Bienes Muebles de los funcionarios de la CPSM	Propender el buen uso de los bienes muebles de la entidad y su responsabilidad ante su uso	Eficiencia	(Número de bienes muebles rendidos y registrados / número de inventarios de bienes muebles registrados en el sistema de activos fijos) *100	100%	porcentual	Anual	Recurso Físico-Inventarios	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION FINANCIERA	ANUAL	En cuanto la Eficiencia de Propender el buen uso de los bienes muebles de la entidad y su responsabilidad ante su uso de acuerdo al proceso de apoyo Gestión Recursos físico. para este trimestre el indicador no será evaluado.	ANUAL
PROCESOS DE APOYO-GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION (GTI)	Políticas de Privacidad y confidencialidad	Buscar el nivel de implementación de políticas de privacidad y confidencialidad de la Entidad	Eficacia	Número de políticas privacidad implementadas / políticas de p y c establecidas) *100	100%	porcentual	Semestral	Oficina Sistemas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVAS	SEMESTRAL	En cuanto a la Eficacia de buscar el nivel de implementación de políticas de privacidad y confidencialidad de la entidad, que hace parte de los procesos de apoyo Gestión de Tecnología de Información, para este trimestre el indicador no será evaluado	SEMESTRAL
	Disponibilidad del servicio online	Identificar el nivel de disponibilidad de servicio y la información	Efectividad	(Disponibilidad real del servidor hosting / Disponibilidad esperada del servidor Hosting) *100	99%	porcentual	Semestral	Oficina Sistemas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVAS	SEMESTRAL	En cuanto a la Efectividad de identificar el nivel de disponibilidad de servicio y la información de acuerdo al proceso de apoyo gestión tecnología de la información. para este trimestre el indicador no será evaluado	SEMESTRAL

	Plan de sensibilización	Establecer la efectividad de plan de capacitación y sensibilización para el control de incidentes de seguridad	Eficacia	(Número de capacitaciones de seguridad realizadas / número de capacitaciones de seguridad programadas) *100	100%	porcentual	Semestral	Oficina Sistemas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA - SISTEMAS	SEMESTRAL	En cuanto a la Eficacia de establecer la efectividad del plan de capacitación y sensibilización para el control de incidentes de seguridad., que parte de los procesos de apoyo gestión de tecnología de información, para este trimestre el indicador no será evaluado	SEMESTRAL
	Realización de mantenimientos lógico – preventivos y Backups cada uno de los equipos de cómputo de la entidad.	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Eficacia	No mantenimiento y Backups realizados / N.º mantenimientos y Backups programados*100	100% Anual de cumplimiento	porcentual	Trimestral	Oficina Sistemas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA - SISTEMAS	En el primer trimestre se realizaron dos copias de seguridad, salvaguardando la información en discos duros y exportándola al servidor externo. Con un cumplimiento del 100%.	En cuanto a la Eficacia de asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo, Para evaluar el indicador del primer trimestre 2024, se establece el siguiente indicador: <u>No. mantenimiento y Backups realizados=2</u> No. mantenimientos y Backups programados =2*100 Evidenciándose que para el primer trimestre se realizaron 2 copias de seguridad, salvaguardando la información en discos duros y exportándola al servidor externo, con un cumplimiento del 100%.	100% RANGO ALTO SOBRESALIENTE
PROCESOS DE EVALUACION - CONTROL INTERNO Y DE GESTIÓN (CI)	Elaboración y presentación del informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno Ley 1474 /2011	Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad	Eficacia	N. de informes presentados /total de informes solicitados	100% de los informes presentados	Porcentual	Semestral	Informes de CI	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	CI	SEMESTRAL	En cuanto a la Eficacia de mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad que corresponde a los procesos de evaluación de Control Interno y de Gestión, para este trimestre el indicador no será evaluado.	SEMESTRAL
	Informe ejecutivo anual de Control Interno			Informe presentado /informe requerido	100% Informe Anual	Porcentual	informe anual presentado en el 1er. trimestre	Informes de CI	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	CI	ANUAL	En cuanto a la presentación del informe ejecutivo por parte de la Oficina de Control Interno, este será presentado al finalizar el año, razón por la cual para este trimestre el indicador no será evaluado.	ANUAL

	Porcentaje de hallazgos cerrados en el semestre	Verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas para la subsanación de los hallazgos encontrados en auditorías	Eficacia	Hallazgos cerrados/hallazgos encontrados	100% Hallazgos	porcentual	Anual	Auditorias de CI	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	CI	ANUAL	Frente a la Eficacia de verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas para la subsanación de los hallazgos encontrados, que hacen parte de los procesos de Evaluación de Control Interno y de Gestión para este trimestre el indicador no será evaluado.	ANUAL
PROCESOS DE EVALUACION - GESTION DE CALIDAD Y DE MEJORA CONTINUA (GC)	Cumplimiento programa de auditorías	Medir el cumplimiento del programa anual de auditoría	Eficacia	(Número de auditorías y seguimientos realizados al año / Número de auditorías y seguimientos programados) * 100	100%	porcentual	Anual	N/A	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	GC	ANUAL	En cuanto a la Eficacia de medir el cumplimiento del programa anual de auditoría, que corresponde a los Procesos de Evaluación Gestión de Calidad y de Mejora Continua, para este trimestre el indicador no será evaluado	ANUAL
	Mantenimiento del sistema de Calidad	Medir el cumplimiento de las acciones planteadas para la vigencia para el mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado de gestión	Eficacia	(Número de actividades realizadas para el mejoramiento del sistema / Número de actividades programadas para el mejoramiento) * 100	100%	porcentual	Semestral	N/A	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	DIRECCION GENERAL	SEMESTRAL	En cuanto a la Eficacia de medir el cumplimiento de las acciones planteadas para la vigencia para el mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado de gestión, que hace parte de los procesos de evaluación de Gestión de Calidad, para este trimestre el indicador no será evaluado	SEMESTRAL

OBSERVACIONES INDICADORES GESTION DOCUMENTAL:

Durante el primer trimestre se crearon 6 nuevos indicadores, sin embargo, se realizaron ajustes correspondientes y se reducen a 3 indicadores que son los más relevantes los cuales brindan la información necesaria y contienen información de los tres indicadores suprimidos.

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN									ESTADO
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACION	
PROCESOS DE APOYO-GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO (GD)	Organizar los documentos	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Eficiencia	Documentos organizados/Documents sin organizar *100	95% Anual de cumplimiento	porcentual	Semestral	Archivo	AJUSTADO (Unidades Documentales Organizadas/Total de Unidades*100)
	Foliación de documentos		Eficiencia	Documentos foliados/Documents sin foliar *100	95% Anual de cumplimiento	porcentual	Semestral	Archivo	SUPRIMIDO
	Rotular Carpetas		Eficiencia	Carpetas rotuladas/ Carpetas sin rotular*100	95% Anual de cumplimiento	porcentual	Semestral	Archivo	SUPRIMIDO
	Transferir Documentos	Medir el cumplimiento del cronograma de transferencias primarias y secundarias	Eficiencia	(Número de transferencias realizadas por área/ número de transferencias programadas por área) *100	95% Anual de cumplimiento	porcentual	Anual	Archivo	No se realizan ajustes.
	Consultas realizadas	Medir la entrega oportuna de las consultas realizadas	Efectividad	(Número total de documentos entregados a los usuarios por consultas / Número total de documentos solicitados) *100	100%	porcentual	Trimestral	Archivo	SUPRIMIDO
	Digitalizar documentos	Medir el número de documentos digitalizados	Eficiencia	(Número de documentos digitalizados / número total documentos radicados) *100	95% Anual de cumplimiento	porcentual	Trimestral	Archivo	AJUSTADO (Imágenes Digitalizadas Indexadas/Total de Imágenes Digitalizadas*100) y semestral

CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIP Folios: 1
 Vigencia: 2024 Anexos: 0
 Radicado No.: Radicado No.: 0000358
 Fecha de Radicado: 29/MAY/2024 07:03 AM
 Remitente: Control Interno - Leon Villalba Nubia Esther
 Destinatario: Subdirección Financiera - Rodriguez Solano Edith Viviana
 Asunto: Comunicación
 Radicador: JANNETH




NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
 Jefe Oficina de Control Interno