



COMUNICACIÓN

FECHA: Bucaramanga, mayo 15 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 PRIMER SEGUIMIENTO (ENERO-ABRIL) PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2024

Con mi atento saludo, remito a su Despacho, el Primer Seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que elaboraron los líderes de los procesos en la vigencia 2024.

En Este Primer Seguimiento se realizó las actividades asociadas al Primer Seguimiento de enero a abril de 2024, su revisión se encuentra reflejada en una casilla que da cuenta del seguimiento realizado en este periodo, por los responsables de cada uno de los procesos.

Recomendación:

Se recomienda que para el próximo seguimiento se plantee una estrategia que incremente la medición de satisfacción de los afiliados frente a los servicios obtenidos por la CPSM, correspondiente al trámite y pago de las cesantías, teniendo en cuenta que para este periodo el resultado de efectividad fue deficiente, se obtuvo un resultado del **43%**

El citado informe será publicado en la página web de la entidad.

Cordialmente,

NUBIA ESTHER LEON VILLALBA

Jefe de Control Interno.



CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIP Folios: 1
Vigencia: 2024 Anexos: 0
Radicado No.: Radicado No.: 0000335
Fecha de Radicado: 21/MAY/2024 1:55 PM
Remitente: Control Interno - Leon Villalba Nubia Esther
Destinatario: Subdirección Administrativa - Carreño Sanchez Adriana AI
Asunto: Comunicación
Radicador: JANNETH



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2024

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA DE PROGRAMAD ADD/MM/AA	EVIDENCIA DEL PRIMER MONITOREO	EVIDENCIA DEL PRIMER SEGUIMIENTO
SUBCOMPONENTE / PROCESO 1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1 Socializar la política de Administración de Riesgos por diferentes medios o mecanismos a los grupos de valor y a la ciudadanía.	Una (1) socialización Política de Administración de Riesgos	Subdirección Administrativa	01/02/2024 A 29/02/2024	La política de administración de riesgo fue socializada se publicó en la página web de la entidad para conocimiento de los grupos de valor y de la ciudadanía en el siguiente link: https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/PAA-C-2024.pdf El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a abril de 2024 es del 100%	Se verifico en la pagina web de la entidad la actualización de la Política de Administración de Riesgos, el cual se encuentra publicado desde el 31 de enero de 2024, en la página web en el siguiente link: https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/wp-content/uploads/2024/02/PoliticaAdministracion-Riesgos.pdf El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a abril de 2024 es del 100%

Sede: Carrera 26 # 36-14 - Edificio Fénix - Oficina 1201
Barrio Bolívar - Bucaramanga, Colombia.
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Teléfonos: 607 651 20 39 – 321 217 39 37
Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co





PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE / PROCESO 2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1	Elaborar los Mapas de Riesgos de Corrupción teniendo en cuenta los lineamientos metodológicos vigentes..	Mapa de riesgos de Corrupción Actualizado.	Subdirección Administrativa.	02/01/2024 A 31/01/2024	<p>El mapa de riesgos de corrupción se construyó y consolidó entre todos los funcionarios del nivel directivo de la CPSM y se aprobó mediante comité de Gestión y Desempeño Institucional según Acta No. 002 del 31 de enero de 2024.</p> <p>Se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%</p>	<p>Se verifico que se construyó el Mapa de Riesgos de Corrupción, entre todos los funcionarios de la entidad. Para la presente vigencia se elaboraron 2 mapas: mapa integrado de Riesgos de Gestión Corrupción y Seguridad de la Información y el otro Mapa de Riesgos Fiscales vigencia 2024. Estos mapas se encuentran publicados en la pagina en el siguiente link: https://www.portalqov.cpsmbga.gov.co/mapaderiesgos/</p> <p>El porcentaje de cumplimiento es del 100%</p>
---	-----	--	--	------------------------------	-------------------------	---	---



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<p>SUBCOMPONENTE /PROCESO 3 CONSULTA Y DIVULGACIÓN</p>	<p>3.1</p>	<p>Socializar la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano antes de su Publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas</p>	<p>1 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Mapa de riesgos de Corrupción socializado</p>	<p>Subdirección Administrativa</p>	<p>02/01/2024 A 31/01/2024</p>	<p>Se dio cumplimiento se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/PAA-C-2024.pdf El porcentaje de cumplimiento es del 100%</p>	<p>Se verifico en la página web de la entidad la formulación del Plan Estratégico de Anticorrupción y atención al ciudadano en el siguiente link: https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/wp-content/uploads/2024/01/PAAC-2024.pdf El porcentaje de cumplimiento es del 100%</p>
<p>SUBCOMPONENTE /PROCESO 4 MONITOREO O REVISIÓN</p>	<p>4.1</p>	<p>Realizar Monitoreo cuatrimestral de los riesgos de corrupción (incluye ajustes) como primera línea de defensa</p>	<p>Monitoreos realizados a de Mapa de Riesgos de corrupción</p>	<p>Subdirección Administrativa</p>	<p>(3) Monitoreos al año</p>	<p>Se realizo el Primer monitoreo del periodo de enero a abril de 2024, por los lideres de cada proceso y se publicó en la página web de la entidad en el siguiente link: https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/mapaderiesgos/ El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a abril de 2024 es del 33%</p>	<p>Por parte de la Oficina de Control Interno se realizó el Primer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción del periodo de enero a abril de 2024. El seguimiento se encuentra publicado en el link: https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/PRIMER-SEGUIMIENTO-AL-MAPA-INTEG-DE-RIESGOS-DE-GESTION-CORRUPCION-Y-SEGU-DE-LA-INF-RADICADO.pdf El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a abril de 2024 es del 33%</p>



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	4.2	Implementar Planes de Mejoramiento en caso de materialización de Riesgos de Gestión y de Corrupción	Planes de Mejoramiento	Líder de cada proceso	01/02/2024 A 31/12/2024	Dentro del Primer Monitoreo realizado al Mapa Integrado de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información, no se materializaron Riesgos de Corrupción que generaran Plan de Mejoramiento. El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a abril de 2024 es del 33%	Se realizo seguimiento al Primer Monitoreo realizado al Mapa Integrado de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información, en el cual no se materializaron Riesgos de Corrupción que generaran Plan de Mejoramiento. El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a abril de 2024 es del 33%
SUBCOMPONENTE 5 SEGUIMIENTO	5.1	Realizar Seguimiento Cuatrimestral a la Gestión de los Riesgos como Tercera Línea	Informes de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción por Cuatrimestre	Control Interno.	(3) Seguimientos al año	El primer monitoreo del Mapa de Riesgos de Corrupción, encuentra publicado en la página Web de la entidad en el siguiente link: https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/mapaderiesgos/ El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a abril de 2024 es del 33%	El seguimiento al primer seguimiento del Mapa de Riesgos, se encuentra publicado en la página Web de la entidad en el siguiente link: https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/wp-content/uploads/2024/05/PRIMER-SEGUIMIENTO-AL-MAPA-INTEG-DE-RIESGOS-DE-GESTION-CORRUPCION-Y-SEGU-DE-LA-INF-RADICADO.pdf El porcentaje de cumplimiento es del 33%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA						
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	EVIDENCIA DEL PRIMER MONITOREO	EVIDENCIA DEL PRIMER SEGUIMIENTO
SUBCOMPONENTE 1 PRIORIZACIÓN	1.1 Socializar la Política de Racionalización de Trámites a los funcionarios de la entidad y estrategia de racionalización	100% de trámites registrados en SUIIT	Subdirección Administrativa	01/02/2024 A 29/03/2024	Para el componente de racionalización de trámites, se socializó la Política de Racionalización de Trámites a los funcionarios de la Entidad, según acta No. 011 del 15 de marzo de 2024. El porcentaje de cumplimiento es del 100%	Se verificó que se socializó el componente de racionalización de trámites, a los funcionarios de la entidad según acta No. 011 del 15 de marzo de 2024, la cual fue firmada por todos los participantes. El porcentaje de cumplimiento es del 100%
CESANTÍAS DEL RÉGIMEN DE RETROACTIVIDAD	1.2 Optimizar el tiempo de respuesta a las solicitudes de cesantías presentadas por los afiliados a la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga.	4- Análisis del indicador de las encuestas realizadas a los afiliados	Tesorería General	Trimestral	Durante el periodo entre el 01 de enero 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. El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a marzo de 2024 es del 33%	El seguimiento realizado en este trimestre fue la auditoría realizada al proceso de Gestión de Cesantías del periodo enero 1 al 31 de diciembre de 2024, en el cual se verificó que 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. El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a marzo de 2024 es del 33%

Sede: Carrera 26 # 36-14 - Edificio Fénix - Oficina 1201
Barrio Bolívar - Bucaramanga, Colombia.
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Teléfonos: 607 651 20 39 – 321 217 39 37
Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co





PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

<p>GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO</p>	<p>1.3</p>	<p>Digitalización de documentos y la gestión documental, documentos en línea, para mejorar la prestación del servicio</p>	<p>Documentos digitalizados</p>	<p>Subdirección Administrativa y Responsable de los procesos</p>	<p>Cuatrimestral</p>	<p>Se lleva a cabo la digitalización e indexación de los expedientes de la serie misional 07- Cesantías Afiliados, subidos a la nube a través del Aplicativo GD_GMA con el propósito de normalizar y dejar en línea la información para trámite y consulta.</p> <p>El porcentaje de avance cumplimiento se mide semestral.</p>	<p>Se constato la información con la persona encargada de llevar a cabo la digitalización e indexación de los expedientes de la serie misional 07- Cesantías Afiliados, subidos a la nube a través del Aplicativo GD_GMA con el propósito de normalizar y dejar en línea la información para trámite y consulta.</p> <p>El porcentaje de avance cumplimiento se mide semestral.</p>
<p>RECEPCIÓN DE TRAMITES DE PQRSD</p>	<p>1.4</p>	<p>Facilita a través de la página Web y correo electrónico el acceso a la consulta virtual de los tramites y procedimientos de la CPSM como de quejas y reclamos</p>	<p>Reportes trimestrales de Consultas a la página web. Y correo institucional</p>	<p>Subdirección Administrativa</p>	<p>Trimestral</p>	<p>La Recepción de tramites de PQRSD, se realiza a través de la página Web y correo electrónico Así mismo la funcionaria encargada reporta en forma trimestral el indicador de PQRSD recibidas y enviadas que para el presente trimestre fue del 95%, ubicándonos en un Nivel Sobresaliente. El trámite referenciado se encuentra publicado en la página Web de la entidad en el link: https://www.cpsmbga.gov.co/pqrwebcpsm/registro/RegistroPqr.php</p> <p>El porcentaje de cumplimiento es del 25%</p>	<p>Se verifico el informe presentado por la funcionaria encargada de La Recepción de tramites de PQRSD, este se realiza a través de la página Web y correo electrónico Así mismo la funcionaria encargada reporta en forma trimestral el indicador de PQRSD recibidas y enviadas que para el presente trimestre fue del 95%, ubicándonos en un Nivel Sobresaliente. Link: https://www.cpsmbga.gov.co/pqrwebcpsm/registro/RegistroPqr.php</p> <p>El porcentaje de cumplimiento es del 25%</p>



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA						
COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
SUBCOMPONENTE 1 INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Conformar el equipo líder del proceso de Rendición de Cuentas,	Un (1) equipo líder conformado y capacitado que articule el proceso de Rendición de cuentas	Subdirección Administrativa	SEMESTRAL	El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente. Se realizará el seguimiento cuando se realice la rendición de cuentas del primer semestre de 2024. El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente.
	1.2	Elaborar y socializar estrategia de rendición de cuentas 2024 para la CPSM (definición de cronograma y responsabilidades)	Una (1) estrategia de rendición de cuentas 2024 establecida	Subdirección Administrativa	ANUAL	Se socializo la estrategia de rendición de cuentas según Acta No. 011 de marzo 15 de 2024 con el fin de establecer los parámetros y el cronograma para la realización de las próximas rendiciones de cuentas. El porcentaje de cumplimiento se evaluará anualmente Se verifico que se realizó la socialización de la estrategia de rendición de cuentas según Acta No. 011 de abril 26 de 2024, con el fin de establecer los parámetros y el cronograma para la realización de las próximas rendiciones de cuentas. El porcentaje de cumplimiento se evaluará anualmente

Sede: Carrera 26 # 36-14 - Edificio Fénix - Oficina 1201
Barrio Bolívar - Bucaramanga, Colombia.
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Teléfonos: 607 651 20 39 – 321 217 39 37
Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co





PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	1.3	Preparar y consolidar información de la gestión financiera administrativa y contractual a presentar	1. Informe con la información de interés de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas	Subdirección Financiera y Sistemas	SEMESTRAL	El informe se preparará cuando se realice la rendición de cuentas del semestre 2024. El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente.	Se contempla hacer el seguimiento cuando se realice la rendición de cuentas del primer semestre 2024. El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente.
	1.4	Mantener en el portal institucional el Link para la atención de PQRSF	Página web Link transparencia y acceso a la información publica	Secretaria Ejecutiva y Sistemas	SEMESTRAL	El Link para la atención de PQRSF se encuentra publicado en el siguiente link: https://www.cpsm.bga.gov.co/pqrwebcpsm/registro/RegistroPqr.php El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente.	Se verifico que el link para la atención de PQRSF se encuentra publicado en la página web de la entidad. El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente.
	2.1	Preparar y activar espacios de dialogo con la ciudadanía con el fin de obtener preguntas o comentarios de los ciudadanos y organizaciones sobre el proceso de rendición de cuentas	Habilitar canales de comunicación para que la ciudadanía pueda participar en los ejercicios de diálogo definidos en	Subdirección Administrativa / Sistemas	SEMESTRAL	Cuando se realice la rendición de cuentas se habilitarán los diferentes canales para que los afiliados puedan participar del ejercicio. El porcentaje de cumplimiento se	Cuando se realice la rendición de cuentas se habilitarán los diferentes canales para que los afiliados puedan participar del ejercicio y se realizara el seguimiento. El porcentaje de cumplimiento se realizará semestralmente.

Sede: Carrera 26 # 36-14 - Edificio Fénix - Oficina 1201
Barrio Bolívar - Bucaramanga, Colombia.
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Teléfonos: 607 651 20 39 – 321 217 39 37
Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co





PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE 2 DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES			el plan de acción			realizará semestralmente.	
	2.2	Incentivar la participación ciudadana a través de una campaña pedagógica con piezas gráficas para fortalecer la cultura de la rendición de cuentas como un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía	Divulgación de piezas gráficas informativas de los eventos de Rendición pública de cuentas	Subdirección Administrativa / Sistemas	SEMESTRAL	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se divulgará los incentivos para la participación de la ciudadanía a la Rendición de Cuentas.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se realizará semestralmente</p>	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se realizará seguimiento a la divulgación de los incentivos para la participación de la ciudadanía a la Rendición de Cuentas.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se realizará semestralmente.</p>
SUBCOMPONENTE 3 RESPONSABILIDAD (RESULTADOS DE LA GESTIÓN ASUMIENDO MECANISMOS DE CORRECCIÓN O MEJORA/ RESPUESTA AL CONTROL SOCIAL) PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	3.1	Realizar espacios de dialogo con grupos de valor y partes interesadas según temática	Realizar espacios de dialogo definidos para la rendición pública de cuentas	Subdirección Administrativa Dirección General	SEMESTRAL	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se realizarán espacios de dialogo con los grupos de valor y partes interesadas.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se realizará semestralmente</p>	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se realizará seguimiento a los espacios de dialogo con los grupos de valor y partes interesadas utilizados en el proceso.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se realizará semestralmente</p>
	3.2	Realizar publicación en canales de comunicación establecidos con información relacionada con la Rendición de Cuentas	Publicación de información relacionada a la rendición de cuentas	Subdirección Administrativa / Sistemas	SEMESTRAL	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se publicará en la página web la información relacionada con la rendición de cuentas en los canales de comunicación</p>	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se publicará en la página web la información relacionada con la rendición y se realizara el respectivo seguimiento.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente.</p>

Sede: Carrera 26 # 36-14 - Edificio Fénix - Oficina 1201
Barrio Bolívar - Bucaramanga, Colombia.
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Teléfonos: 607 651 20 39 – 321 217 39 37
Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

						establecidos. El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente.	
	3.3	Dar respuesta a las preguntas que surjan durante los eventos de diálogo de la Rendición pública de cuentas.	Responder las preguntas que surjan de los procesos de dialogo	Subdirección Administrativa Dirección General	SEMESTRAL	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se verificará mediante un acta la relación de preguntas y respuestas relacionadas en el proceso de rendición.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente</p>	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se realizará el seguimiento relacionado con las preguntas y respuestas surgidas durante el proceso de rendición.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente</p>
SUBCOMPONENTE 4 EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	4.1	Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	Encuestas de satisfacción y evaluación del proceso diligenciadas por los asistentes al evento de Rendición de cuentas	Subdirección Administrativa Dirección General JOCI	SEMESTRAL	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se realizará la evaluación del proceso de rendición el cual se evidencia mediante las encuestas de satisfacción.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente</p>	<p>Cuando se realice la rendición de cuentas se realizará el seguimiento a la evaluación del proceso de rendición de cuentas el cual se evidencia mediante las encuestas de satisfacción de los participantes.</p> <p>El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente</p>



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

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

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Atención personal	Bucaramanga – Cra. 26 # 36 - 14 Oficina 1201 Edificio Fénix Business Cel: 3212173937 Fijo: 6076512039	Lunes a viernes 7:00 a.m. – 4:00 pm jornada continua	Se brinda información de manera personalizada a cada afiliado y se direcciona a la dependencia competente
Escrito	Radicación de correspondencia	Bucaramanga – Cra. 26 # 36 - 14 Oficina 1201 Edificio Fénix Business Cel: 3212173937 Fijo: 6076512039	Lunes a Viernes 7:00 a.m. – 4:00 pm jornada continua	Se recibe y se radica la correspondencia dándole el trámite pertinente a cada uno.
Correo electrónico	Correo institucional	Contactenos@cpsm.gov.co	Lunes a Viernes 7:00 a.m. – 4:00 pm jornada continua	Se recibe y radica la correspondencia, direccionándola al competente.
Telefónico	Línea fija y celular	Cel: 3212173937 Fijo: 6076512039	Lunes a viernes 7:00 a.m. – 4:00 pm jornada continua	Se brinda información, orientación y asesoría frente a los tramites que se llevan en la Entidad
Electrónico	Página web	https://www.cpsmbga.gov.co/wp/	Lunes a Viernes 7:00 a.m. – 4:00 pm jornada continua	Se encuentra la información general de la CPSM

Sede: Carrera 26 # 36-14 - Edificio Fénix - Oficina 1201
Barrio Bolívar - Bucaramanga, Colombia.
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Teléfonos: 607 651 20 39 – 321 217 39 37
Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co





PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 CAJA DE PREVISION 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	EVIDENCIA DEL PRIMER MONITOREO	EVIDENCIA DEL PRIMER SEGUIMIENTO
SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.1 Socializar a nivel directivo, profesional, técnico y asistencial la política del servicio al ciudadano y carta del trato digno, los lineamientos y protocolos para la atención al ciudadano	Una (1) Socialización de los temas a las Dependencias	Subdirección Administrativa Dirección General	01/02/2024 A 29/03/2024	Se socializo a nivel directivo, profesional, técnico y asistencial la política del servicio al ciudadano y carta del trato digno, los lineamientos y protocolos para la atención al ciudadano, según acta 011 del 15 de marzo de 2024. El porcentaje de cumplimiento es del 100%	Se verifico que se socializo la política del servicio al ciudadano y carta del trato digno a nivel directivo, profesional, técnico y asistencial, con los lineamientos y protocolos para la atención al ciudadano, según acta 011 del 15 de marzo de 2024. El porcentaje de cumplimiento es del 100%
SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1 Capacitar al personal de atención a la ciudadanía en temas de atención a población diferencial.	Realizar (1) capacitación semestral	Subdirección Administrativa Dirección General	SEMESTRAL	El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente	El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	2.2	Mantener los aplicativos de correspondencia, cesantías y PQRSD en funcionamiento para la radicación de solicitudes, correo electrónico (ventanilla única), WhatsApp	Mantenimientos a los aplicativos	Subdirección Administrativa (Sistemas)	CADA QUE SE REQUIERA	Los aplicativos de correspondencia, cesantías y PQRSD, se encuentran funcionando correctamente. El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a abril de 2024 es del 33%.	Se verifico que los aplicativos de correspondencia, cesantías y PQRSD, se encuentran funcionando correctamente. El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a abril de 2024 es del 33%.
SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO	3.1	Realizar capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía.	Realizar (1) capacitación semestral	Subdirección Administrativa Dirección General (secretaría ejecutiva)	SEMESTRAL	El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente	El porcentaje de cumplimiento se evaluará semestralmente
	4.1	Realizar informe del consolidado de PQRSD radicadas al CPSM (informe de gestión)	Un (1) informe trimestral	Dirección General (secretaría ejecutiva)	TRIMESTRAL	Como resultado del indicador de efectividad en la medición de la atención de (PQRSD) radicadas por la CPSM durante el primer trimestre de la presente vigencia se obtuvo como resultado un 95% de efectividad ubicándose en un nivel sobresaliente. El porcentaje de	Se verificó el reporte recibido por parte de la funcionaria encargada de recepcionar las PQRSD, Como resultado del indicador de efectividad en la medición de la atención de (PQRSD) radicadas por la CPSM durante el primer trimestre de la presente vigencia se obtuvo
SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL							



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

						<p>cumplimiento para el periodo de enero a marzo de 2024 es del 25%.</p> <p>como resultado un 95% de efectividad ubicándose en un nivel sobresaliente. El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a marzo de 2024 es del 25%.</p>
<p>SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</p>						
	5.1	<p>Realizar medición de satisfacción a los ciudadanos respecto a los canales de atención, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.</p>	<p>1 informe de Medición trimestral, con satisfacción igual o superior al 92%. y socializado con las partes interesadas</p>	<p>Dirección General- (Secretaria Ejecutiva)</p>	<p>TRIMESTRAL</p>	<p>Se realizo medición de satisfacción a los ciudadanos respecto a los canales de atención, obteniéndose un resultado del 43% de efectividad en la obtención de respuestas de las encuestas enviadas cuando termina el proceso de pago de las cesantías lo anterior teniendo en cuenta que para el primer trimestre del 2024 de 47 solicitudes cesantías pagadas solo 20</p> <p>Se verifico la medición de satisfacción de los afiliados respecto al servicio prestado por el pago de las cesantías, que para el primer trimestre la medición de satisfacción de los usuarios es del 43% observándose un resultado de efectividad Deficiente, esto debido a que la encuesta se envía a los correos de los afiliados una vez termina el proceso de pago de las cesantías y estos no responden la encuesta. Se</p>



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

						afiliados contestaron la encuesta de satisfacción. a cada uno de los afiliados que se le pagaron cesantías durante este periodo, pero no todos respondieron la encuesta.	espera que para el próximo trimestre se realice una acción de mejora. El porcentaje de cumplimiento para el periodo de enero a marzo de 2024 es del 25%.
	5.2	Caracterizar la población que acceden a los canales oficiales de atención de la entidad.	un (1) informe que contenga la caracterización de los afiliados - usuarios que accede a los canales de comunicación y socializados con las partes interesadas	Dirección General- (Secretaria Ejecutiva)	ANUAL	Se realizo la caracterización de todos los afiliados a la Caja de Previsión Social de Bucaramanga en el mes de abril, cumpliendo con el informe anual. 100%	Se verifico que la CPSM realizo la caracterización de los afiliados que acceden a los canales oficiales de atención de la entidad, la cual fue socializada el 29 de abril de 2024 mediante Acta No. 022. El porcentaje de cumplimiento es del 100%



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 CAJA DE PREVISION 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	EVIDENCIA DEL PRIMER MONITOREO	EVIDENCIA DEL PRIMER SEGUIMIENTO	
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	5.1	Solicitar la ratificación o modificación de enlaces a las dependencias para la ejecución de las actividades que se establezcan para el sostenimiento y mejoramiento de las obligaciones existente en lo relacionado con Transparencia y Acceso a la Información Pública	Enlaces definidos que contribuyan al manejo claro de la página web Institucional CPSM	Subdirección Administrativa / Sistemas	ANUAL	Para la transparencia y acceso a la información, en la entidad se encuentran definidos enlaces que contribuyen al manejo claro de la página web, entre ellos se encuentran Atención y Servicio al Ciudadano, Transparencia y acceso a la información Pública. Sin embargo, se continúa en su implementación.	Se verifico la página web para realizar seguimiento a los enlaces que se encuentran definidos para el manejo claro de ingreso a la página Web, para ello se continúa organizando la página para continuar creando enlaces que contribuyan al mejoramiento de un fácil acceso a las diferentes dependencias de la entidad. El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente.
	5.2	Establecer un cronograma con compromisos en relación al mejoramiento de la página web institucional y cumplimiento de la normatividad legal vigente en relación con las TICS ;(se debe realizar ajustes en llegado caso de requerirse)	(1) Cronograma de trabajo	Dirección General, subdirección Jurídica, subdirección Administrativa y Sistemas	ANUAL	Se establecerá un cronograma de trabajo para el mejoramiento de la página web El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente	Se verificará el cronograma de trabajo para el mejoramiento de la página web, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad legal en relación con las TICS. El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente.
	5.3	Verificar aleatoriamente que la información publicada en el link de transparencia tengan en cuenta: -El cumplimiento de los estándares	Links de transparencia actualizados y ajustados a la	Subdirección Administrativa / Sistemas	MENSUAL	En la pagina web se publica información en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias entre ellos link de transparencia ajustado a la normatividad que lo rige https://www.portalgov.cpsmbga.gov .	Se verifico que en la pagina web se publica información en cumplimiento a la ley 1712 de 2014, entre ellos se encuentran los informes de control interno y planes institucionales.

Sede: Carrera 26 # 36-14 - Edificio Fénix - Oficina 1201
Barrio Bolívar - Bucaramanga, Colombia.
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Teléfonos: 607 651 20 39 – 321 217 39 37
Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co





PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		establecidos. -La actualización oportuna de la información publicada. -La publicación en el portal de la información con la que se dé cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias y complementarias en lo que a información mínima obligatoria se refiere - La publicación de información adicional a la mínima obligatoria exigida por la normatividad vigente, en cumplimiento del principio de proactividad.	normatividad que los rige			co/transparencia/ los planes institucionales, informes de control interno. El Porcentaje de cumplimiento es del 25%	El Porcentaje de cumplimiento es del 25%
	5.4	Realizar capacitaciones sobre seguridad informática e información asociada a la Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás temas TICS que apliquen a la CPSM	Realizar como mínimo (1) capacitación semestral y/o las que sean necesarias, según necesidad	Subdirección Administrativa / Sistemas	SEMESTRAL	Se realizo capacitación a todos los funcionarios de la entidad sobre Seguridad de la Información según Acta No. 019 de abril 26 de 2024. El porcentaje de cumplimiento se realizará semestralmente	Se verifico que se realizó capacitación a todos los funcionarios de la entidad sobre Seguridad de la Información según Acta No. 019 de abril 26 de 2024. El porcentaje de cumplimiento se realizará semestralmente



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA							
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - CONTRATACIÓN							
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	EVIDENCIA DEL PRIMER MONITOREO	EVIDENCIA DEL PRIMER SEGUIMIENTO	
GESTIÓN CONTRACTUAL	6.1	Fortalecer el Proceso de Gestión de Compras Públicas Transparentes	Actualizar el 100% de las políticas de operación del proceso que se requieran	Subdirección Jurídica	ANUAL	Se tiene programada su elaboración para el segundo trimestre de 2024.	La elaboración de la Política de compras se encuentra programada para el segundo Trimestre 2024. El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente.
	6.2	Ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones en articulación con las demás dependencias relacionadas	100% del PAA ejecutado	Subdirección Jurídica Subdirección Administrativa Subdirección Financiera Dirección General	ANUAL	El Plan Anual se está ejecutando de acuerdo a las necesidades de la entidad El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente.	Se verifico que El Plan Anual se está ejecutando de acuerdo a las necesidades de la entidad, por ahora se ha utilizado en contratación El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente.
	6.3	Mantener el manual de Contratación actualizado según la normatividad legal vigente oportuna de	Manual de contratación actualizado	Subdirección Jurídica	ANUAL	Se mantiene vigente el manual adoptado en el mes de junio de 2023, teniendo en cuenta que a la fecha no se han expedido normas que derogan o modifiquen las que le sirvieron de fundamento. El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente.	Teniendo en cuenta que el manual de contratación se encuentra vigente, se espera realizar seguimiento, siempre y cuando existan modificaciones que requieran una nueva actualización. El porcentaje de cumplimiento se

Sede: Carrera 26 # 36-14 - Edificio Fénix - Oficina 1201
Barrio Bolívar - Bucaramanga, Colombia.
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Teléfonos: 607 651 20 39 – 321 217 39 37
Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co





PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		la información publicada. -La publicación en el portal de la información con la que se dé cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias y complementarias en lo que a información mínima obligatoria se refiere - La publicación de información adicional a la mínima obligatoria exigida por la normatividad vigente, en cumplimiento del principio de proactividad.					realizará anualmente.
	6.4	Implementar para los procesos contractuales el uso de las plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación	Implementar para el 100% de los procesos contractuales el uso de	Subdirección Jurídica	ANUAL	La entidad viene realizando oportunamente la publicación de los contratos en el SECOP II de acuerdo a las exigencias de ley El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente.	



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

		Pública-Colombia Compra Eficiente SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano	las plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombiana Compra Eficiente (SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano)				Teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento se realizara anualmente, la verificación total de la contratación realizada durante la vigencia se realizara cuando se realice la auditoria a la Contratación.
--	--	---	--	--	--	--	---



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024 CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA						
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES CÓDIGO DE INTEGRIDAD						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	EVIDENCIA DEL PRIMER MONITOREO	EVIDENCIA DEL PRIMER SEGUIMIENTO
SUBCOMPONENTE 1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN (PROMOCIÓN, DIFUSIÓN, SENSIBILIZACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y SUS VALORES ORIENTADORES	1.1 Diseñar e implementar estrategia de Medios Internos y el Brief Campaña Comunicación al para la promoción, difusión, socialización y sensibilización del Código de Integridad y sus valores orientadores, entre todos sus servidores como: Pagina Web, boletines al día, descansa pantallas, afiches en los ascensores, pendón de valores, videos, web series, grupos de WhatsApp etc.	Equipos de integridad para promover la sensibilización del Código de Integridad y sus valores orientadores 10 acciones	Subdirección Administrativa Talento Humano Sistemas (Conformación de equipo de integridad)	ANUAL	Los funcionarios de la entidad vienen realizando actividades de sensibilización del código de Integridad. El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente	Teniendo en cuenta que el porcentaje de cumplimiento se realizara anualmente, se observó que los funcionarios de la entidad vienen realizando actividades de sensibilización del Código Integridad. El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente

Sede: Carrera 26 # 36-14 - Edificio Fénix - Oficina 1201
Barrio Bolívar - Bucaramanga, Colombia.
Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga
Teléfonos: 607 651 20 39 – 321 217 39 37
Correo electrónico: contactenos@cpsm.gov.co





PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	2.1	Incluir en la agenda del programa de socialización organizacional (inducción y reinducción) el código de integridad para la promoción e interiorización de los 6 valores orientadores de la entidad.	(1) socialización organizacional para la promoción e interiorización de los 6 valores de la entidad.	Subdirección Administrativa Talento Humano	ANUAL	La entidad conforme grupos para la promoción de interiorización de los valores de la entidad, los cuales vienen realizando en forma periódica. El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente	Se verifico que la entidad conforme los grupos para la promoción de la interiorización de los valores de la entidad, integraciones que se vienen realizando en forma periódica. El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente
	2.2	Realizar promoción y acompañamiento al curso virtual de integridad transparencia y lucha contra la corrupción de la plataforma EVA Función Pública.	(1) acciones de acompañamiento, promoción y seguimiento al curso virtual de integridad transparencia y lucha contra la corrupción.	Subdirección Administrativa Talento Humano	ANUAL	El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente	Se verificará el cumplimiento de esta meta acompañamiento promoción y seguimiento al curso virtual de integridad transparencia y lucha contra a corrupción de la plataforma EVA función Publica El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

	2.3	Articular la promoción del Código de Integridad con las actividades a realizar en el Marco del día del Servidor Público.	(2) actividades de promoción del Código de Integridad articuladas con la celebración del día del Servidor Público.	Subdirección Administrativa Talento Humano	ANUAL	El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente	Se verificarán las actividades de promoción del código de integridad, articuladas con la celebración del día del servidor público. El porcentaje de cumplimiento se realizará anualmente.
--	-----	--	--	--	-------	---	--

NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe Oficina de Control Interno