



**PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO 2024**

OFICINA PRODUCTORA	DIRECCION GENERAL
FECHA	11 DE JULIO DE 2024
PROCESO	SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PERIODO	DEL 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2024

1. INTRODUCCION

Los derechos fundamentales son aquellos inherentes a la persona, reconocidos legalmente y protegidos procesalmente. También pueden conceptualizarse los derechos fundamentales como aquellos derechos subjetivos que corresponden a todos los seres humanos dotados de status de personas, de ciudadanos o personas con capacidad de obrar.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*;

La Oficina de Control Interno presenta el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024; 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 el sistema de información GD_ECO, el cual recopila todas las peticiones ingresadas a la entidad, además, en los informes trimestrales de la Subdirección Administrativa – Atención al Ciudadano -. La entidad está utilizando los medios electrónicos para dar recepción y respuesta ágil y oportuna a los diferentes requerimientos que se presenten.

2. OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento al marco normativo referente a las funciones de la Oficina de Control Interno, en cuanto a verificar, vigilar y realizar seguimiento al tratamiento dado por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegadas a la CPSM.

3. ALCANCE

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas en la CPSM, del 1 de enero al 30 de junio de 2024.

4. MARCO NORMATIVO CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

- Artículo 2, en el que manifiesta que: *“La finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad, y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que, entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho...”*
- Artículo 23. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”*.
- Artículo 74. *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”*.

LEYES

- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*. Artículo 12 ítem i
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional). Estas leyes establecen los derechos de los ciudadanos para presentar solicitudes y la obligación de las entidades públicas de responderlas de manera adecuada y oportuna.
- Ley 1474 de 2011 Artículo 76 inciso 1, en la cual manifiesta que, 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”*.

- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículo 1.
- Decreto 1166 de 2016 regula lo atinente a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas de manera verbal, vía telefónica o a través de medios electrónicos o tecnológicos, estableciendo la importancia de que la Entidad, centralice en una Oficina, la recepción de las peticiones elevadas por los ciudadanos.

5. CANALES DE ATENCION

Presencial	Electrónico	Telefónico
Cra. 26 36-14 Edificio Fenix Oficina 1201 Barrio Bolívar Bucaramanga Santander	Correo electrónico institucional: contactenos@cpsm.gov.co Página web: https://www.cpsmbga.gov.co/pqrwebcpsm/registro/RegistroPqr.php	+57 6512039 +57 321 217 3937

6. DESARROLLO

En cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades asignadas a la Oficina de Control Interno, así como con lo estipulado en el plan de acción y auditoría correspondiente a la vigencia fiscal 2024, aprobado en la reunión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y fundamentados en el marco legal establecido en la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de Gestión presentará un informe semestral a la dirección de la entidad sobre este particular.

Este informe se basa en la evaluación y verificación de la implementación de los procedimientos destinados a gestionar los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que son canalizados a través de los diversos medios de comunicación en la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, de conformidad con los mandatos constitucionales y legales.

Se aclaran las definiciones de los siguientes conceptos, con el fin de realizar el análisis pertinente y contextualización del presente informe:

Petición - Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su **pronta** resolución.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de CPSM, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

ARTICULACIÓN CON EL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

El seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de conformidad con el MIPG, se articula con la séptima dimensión denominada “Control Interno”, la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en relación con los siguientes elementos:

“Evaluación del riesgo” se realiza a través de la tercera línea de defensa.

Así mismo, se articula con la segunda, tercera y quinta dimensión y políticas del MIPG en cuanto a: Establecer la inclusión en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC de los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de las PQRSD de las entidades públicas, en cumplimiento del art. 76 de la ley 1474 de 2011 (segunda dimensión: direccionamiento estratégico y planeación, a través de la política “Planeación Institucional”)

Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, a través de los diferentes canales; entendiendo la gestión del servicio al ciudadano, no como tarea exclusiva de quienes atienden peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral y de articulación de toda la entidad (tercera dimensión: “Gestión con valores para resultados” desde la perspectiva asociada a la relación estado ciudadano, “de la ventanilla hacia afuera”, en desarrollo de la “política de servicio al ciudadano”).

Garantizar un adecuado flujo de información externa, permitiendo una interacción con los ciudadanos, al contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la ley de transparencia y acceso a la información en la cual se establece que el derecho de acceso a la información no radica solo en la obligación de dar respuesta a las peticiones, sino también en el deber de publicar y divulgar documentos y archivos de valor para el ciudadano y que constituyen un aporte en la construcción de una cultura de transparencia (quinta dimensión “información y comunicación”).

RECEPCIÓN DE PQRSD

La CPSM hace uso del software Sistema de Información GD_ECO CORRESPONDENCIA, que permite la unificación de las solicitudes que ingresan a la entidad por los diferentes canales de atención y asegura la existencia de un único registro y número de radicado de los documentos producidos, los cuales de manera sistematizada pueden ser consultados. De igual manera, este sistema facilita el control y el seguimiento de los documentos allegado a través de los diferentes canales de recepción.,

Actualmente se cuenta con los siguientes canales de comunicación para que los grupos de interés puedan presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias: Presencial: punto de atención al ciudadano ubicado en la Cra 26 No. 36-14 Edificio Fenix Piso 12, Atención telefónica: (607) 6512039, correo electrónico; contacto@cpsm.gov.co, Pagina Web: enlace atención y servicio al ciudadano <https://www.cpsmbga.gov.co/pqrwebcpsm/registro/RegistroPqr.php>, el horario de atención es de Lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

GESTION DE PQRSD

La Secretaría Ejecutiva, de acuerdo con las funciones asignadas determina cual es el área encargada de gerenciar la gestión documental y la gestión del servicio a la ciudadanía, dentro del marco constitucional y legal de la función pública, en cumplimiento de los objetivos institucionales y de los fines de estado, procurando el desarrollo integral de los funcionarios públicos y una adecuada y oportuna prestación del servicio al ciudadano.

Mediante consulta realizada al sistema de información de la entidad, el reporte por dependencias durante el semestre se generó la entrada de 332 peticiones, de las cuales 320 peticiones fueron resueltas referente a quejas, reclamos y sugerencias, y 12 solicitudes están en trámite; a continuación, se detallan las PQRSD recibidas las cuales se relacionan a continuación:

Numero	Tipo de Petición	N° Recibidas	N° Resueltas	Fecha Recibidas y Fecha de Resueltas
1	Certificaciones	2	2	01/01/2024 A 30/06/2024
2	Comunicaciones	189	180	01/01/2024 A 30/06/2024
3	Derechos de Petición	6	6	01/01/2024 A 30/06/2024
4	Solicitudes de Cesantías	130	127	01/01/2024 A 30/06/2024
5	Tutelas	3	3	01/01/2024 A 30/06/2024
6	Informe	2	2	01/01/2024 A 30/06/2024
	Total Peticiones	332	320	01/01/2024 A 30/06/2024

Las 12 solicitudes que quedaron en trámite corresponden a 9 comunicaciones y 3 solicitudes de cesantías.

INDICADORES

Informe de seguimiento que permite medir el tiempo de atención al cliente en relación con la solicitud del periodo comprendido entre 1 de enero al 30 de junio de 2024, teniendo en cuenta la siguiente formula en el cual se toma como referencia las consultas resueltas del primer trimestre 566 más las del segundo trimestre 655 para un total de enero a junio de 1.221 frente al tiempo de atención programado para el primer trimestre 102 más las del segundo trimestre 70 podemos concluir que para el periodo de enero a junio de 2024 se tiene:

$$\frac{\text{Tiempo real de las consultas resueltas (dp, comunicaciones, tutelas, certificaciones) = 1221}}{\text{Tiempo de atención programado} * 100} = \frac{1221}{172} = 7.10$$

Es decir que una vez realizada la tabulación a las PQRSD resueltas durante el periodo de enero a junio 30 de 2024, se logró evidenciar que la Caja de Previsión Social se demora en dar respuesta a las PQRSD un promedio de **7,10 días**.

ENCUESTAS DE SATISFACCION

En cuanto a las encuestas de satisfacción se tiene que la CPSM maneja la siguiente formula:

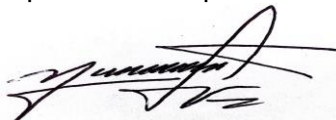
$$\frac{\text{N. Encuestas aplicadas}}{\text{Encuestas programadas} * 100}$$

Obteniéndose para el primer trimestre un porcentaje del 74% es decir que, de las 50 solicitudes radicadas en la CPSM, 47 fueron resueltas y 35 afiliados respondieron la encuesta de satisfacción, donde los afiliados expresaron que la atención prestada fue Excelente, obteniendo una calificación del indicador **SOBRESALIENTE**.

Así mismo, para el segundo trimestre de las solicitudes radicadas en el segundo trimestre en la CPSM, 77 fueron resueltas, igualmente se le dio tramite a tres cesantías que venían pendientes del primer trimestre, es decir que de las cesantías pagadas todos los afiliados respondieron la encuesta de satisfacción, donde el 97.5% de los afiliados expresaron que la atención prestada fue Excelente. obteniendo una calificación del indicador **SOBRESALIENTE**.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se resalta la buena labor de las dependencias de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga – CPSM -, porque han reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRSD, en especial las solicitudes de trámites de cesantías toda vez que en el seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea.



NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
Jefe Oficina de Control Interno.