

*Innovamos para mejorar*

# INFORME REVISIÓN POR LA

*Innovamos para mejorar*

# DIRECCION

# SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

**Año 2015**

*Innovamos para mejorar*

## TABLA DE CONTENIDO

1. Política y Objetivos de Calidad	5
2. Resultados de Auditorías Internas de Calidad	7
3. Retroalimentación del Cliente	9
4. Análisis de Quejas y Reclamos	9
5. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Servicio	13
6. Estado de las acciones correctivas y preventivas	24
7. Resultados Revisión Gerencial anterior	26
8. Cambios que pueden afectar el SGC	27
9. Recomendaciones para la mejora	28
10. Resultados sobre la gestión de los riesgos identificados	29

*Innovamos para mejorar*

# 1 Presentación

En cumplimiento de lo establecido en el Numeral 5.6.1 de las Normas Técnicas de Calidad NTCGP 1000:2008 y NTC-ISO 9001:2008, la alta dirección de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, adelanta la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, correspondiente al periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

Para tal efecto se ha tenido en cuenta los siguientes insumos, a partir de los cuales se toman acciones para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad:

Los resultados de las auditorías internas realizadas por la oficina de control interno.

La retroalimentación del cliente.

El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio prestado por la entidad

El estado de las acciones correctivas y preventivas

Las acciones de seguimiento de revisiones anteriores realizadas por la dirección.

Los cambios que podrían afectar el sistema

Propuesta de recomendaciones para la mejora

Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados.

Con base en este informe consolidado, se adelantará una sesión del Comité de Calidad de la entidad, en el que se socializa el presente informe, suscribiendo un Acta de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad.

*Innovamos para mejorar*

## 2

## Política y Objetivos de Calidad

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga con el apoyo de todos sus miembros, en su oportunidad estableció las intenciones al más alto nivel, con el fin de implementar, sostener y consolidar el Sistema de Gestión de la Calidad.

### **POLITICA DE CALIDAD.**

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga es una entidad pública comprometida socialmente con el mejor manejo de los recursos de cesantías del régimen de retroactividad de sus afiliados y el recaudo de la estampilla de Previsión Social Municipal, garantizando satisfacción a sus clientes mediante servicios ágiles y modernos que cubran sus necesidades y expectativas a través de procesos enfocados a la mejora continua y excelencia empresarial.

Los recursos girados por las diferentes entidades municipales, correspondiente al 8.33% sobre la nómina de los afiliados, se han maneja en el propósito de financiar las solicitudes de reconocimiento y pago de las cesantías de los afiliados, en tal situación se evidencia el compromiso social con el mejor manejo de los recursos de cesantías del régimen de retroactividad, lo cual se refleja en la satisfacción de los clientes.

Durante el primer semestre de 2015, la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga implemento novedades en la prestación del servicio de venta de estampillas mejorando ostensiblemente la calidad en la prestación del servicio al cliente, en especial a las personas particulares o jurídicas sujetas a la aplicación de los hechos generadores de la estampilla.

Igualmente se ha mejorado los tiempos de atención en el trámite de las solicitudes de reconocimiento y pago de cesantías presentadas por los afiliados al fondo de cesantías.

Por tales consideraciones, la política de calidad sigue siendo el referente emanando por la alta dirección para la gestión de la misión de cometido estatal de la entidad pública.

### **OBJETIVOS DE CALIDAD.**

De la Política de Calidad de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, se desprenden cuatro objetivos sobre los cuales la entidad, desarrolla la gestión misional y de cometido estatal:

1. Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos.
2. Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad.
3. Incrementar la Satisfacción del usuario.

## *Innovamos para mejorar*

4. Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo.

Mediante los anteriores objetivos, se ha desarrollado la política de calidad siendo los objetivos el referente para la gestión institucional.

Los objetivos de calidad, se miden con el cumplimiento de las metas definidas para cada proceso; a partir de lo cual se toman acciones de mejora. En la gestión de los procesos se evalúa la gestión de cada proceso y se asocia a los objetivos de calidad y su aporte en el cumplimiento de la política de calidad.

*Innovamos para mejorar*

# 3

## Resultado de las Auditorías Internas de Calidad

En virtud a los hallazgos evidenciados en la auditoria, la oficina de control interno en aras de fortalecer el control interno de la entidad, recomienda que todos sus funcionarios adopten la importancia del autocontrol de sus actividades, como una forma recurrente de actuación que le imprime la calidad a su trabajo, en lugar de considerar que el control es una acción externa que ejerce la oficina de control interno. Se trata es de lograr que el control haga parte de los procesos y que se desarrolle o se ejecute por cada persona.

El poner en práctica el autocontrol como una forma de pensar y de actuar de los funcionarios de la Caja, agrega valor a la actividad de la auditoria y por consiguiente a la organización.

**Tabla N. 1**

CONSOLIDACIÓN DE NO CONFORMIDADES			
CRITERIO	NO CONFORMIDAD	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
7.1	Planificación de la prestación del servicio	Seguimiento a la planeación institucional se adelanta manera semestral, lo que impide emprender acciones oportunas para corregir o modificar las metas definidas en dicha planeación.	
4.2.4	No se han adelantado las transferencias documentales de acuerdo a los periodos de retención definidos en las TRD. No se ha implementado los archivos de gestión, Ni está clasificado el archivo central por dependencias.	El Comité de Archivo no ha sesionado, ni ha programado las transferencias, no ha establecido las directrices para las transferencias de los archivos de gestión al archivo central. Se debe reglamentar la periodicidad de las sesiones del Comité de Archivo de acuerdo a las necesidades de la entidad.	
5.6.1	Revisión del SGC por la alta dirección	La revisión del SGC por la alta dirección se ha venido adelantado a intervalos amplios lo que genera que la información resultante de esta actividad no sea oportuna para tomar acciones de mejora	
7.5	Controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad	La entidad no ha adelantado seguimiento y evaluación sobre los riesgos identificados en el mapa de procesos actualizados en la vigencia anterior.	
4.1	Se determinó que el PAC no es un instrumento que permite controlar y garantizar los pagos que se han planificado dentro	Se realizó la auditoria al plan anualizado de Caja PAC, y se verificó que no es un instrumento que permite controlar y garantizar los pagos que se han planificado dentro de la	

*Innovamos para mejorar*

	de la entidad.	entidad, ya que al verificar no son concordantes con las fechas establecidas para cada uno de los rubros antes descritos en el informe presentado de la Auditoría de la Tesorería de la Caja de Previsión Social Municipal (soporte papeles de trabajo e información al respecto verificables)	
7.4	Manual de Contratación de La Caja se encuentra desactualizado (Decreto 1082 del 26 de mayo 2015), Decreto único reglamentario del sector Administrativo	Se evidenció que existe un manual de contratación que define los requisitos para el proceso el cual no se encuentra actualizado, teniendo en cuenta que se verificó a través de la página web y no se encontró evidencia de su actualización y publicación en concordancia al Decreto 1082 del 26 de Mayo de 2015.	
4.1	Publicación de los Estados financieros	Se evidencia que la información contenida en la página web respecto a los estados financieros se encuentra relacionada hasta el mes de junio. Pero como el seguimiento al área financiera ha sido de permanente revisión por parte de la OCI se evidencio los estado financieros de octubre y noviembre se encontraban pendientes de publicarlos en la página web, dicha publicación están sujetos a la tarea de la actualización de las conciliaciones.	
7.4	Adquisición de un lector de código de barras.	Adquisición efectuada irregular como quiera que no se cumplió con los requisitos legales establecidos por ley, procedimientos y por ingreso al almacén.	El artículo 7 del decreto 1510 de 2013 enmarca que la entidad estatal debe actualizar el plan anual de adquisiciones cuando hay ajustes en valores, modalidad de selección, valor de los recursos, entre otras o modificar el presupuesto anual de adquisiciones

*Innovamos para mejorar*

## 4 Retroalimentación del Cliente

Durante la vigencia 2015, la oficina de Atención a la Ciudadanía midió la satisfacción de los usuarios en el servicio de venta estampillas, a través del buzón de sugerencias, el cual ha servido como medio de comunicación entre clientes, usuarios y la CPSM, permitiendo conocer cómo valoran el servicio, las instalaciones, la atención de los funcionarios y lo que consideran ellos debería mejorar y así continuar el compromiso de mejorar día a día la prestación del servicio con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad en el entorno de una gestión empresarial, que se expresa constantemente en la organización a través de la frase motivadora “Innovamos para mejorar”.

Durante el año 2015, se dio respuesta a veinte (20) Felicidades, quince (15) Sugerencias, dos (2) Reclamos y nueve (9) Quejas, presentados por los usuarios y clientes, en 1 día. Estos resultados evidencian la participación del proceso de gestión administrativa, en el logro del objetivo de calidad de incrementar la satisfacción del usuario, el cual está alineado con la política de calidad; igualmente, se mantiene el compromiso de atender las solicitudes en un tiempo inferior a los términos establecidos por la Ley para el trámite y respuesta.

Tabla N. 2

FECHA	NOMBRE	Q	R	S	F	DESCRIPCIÓN
07/01/2015	Jorge Ortega				X	Servicio excelente y rápido
19/01/2015	Rosa Gamboa				X	Los felicito por las nuevas oficinas da gusto venir a la casa.
20/01/2015	Derly Carolina Pinzón				X	Felicitación.
20/01/2015	Clara López			X		Debían colocar aviso en la puerta indicando que ahí se venden estampillas, porque uno llega y no sabe dónde es la venta de estampillas, si hay uno que dice caja de previsión, pero debería decir
20/01/2015	María Elvira Lagos				X	Felicitaciones por el servicio.
21/01/2015	Marite Luna Cubides			X		Hago la sugerencia que le dinero se reciba en la misma oficina donde entregan la estampilla, como era anteriormente, ósea que se pueda en efectivo, débito o crédito.
21/01/2015	Sandra Chaparro		X			No recibió dinero por acá y me tocó ir al banco.
22/01/2015	Adriana Díaz			X		En el punto de servicio hace falta una cesta para desechar la basura.
23/01/2015	María Victoria Rúa				X	Excelente.
23/01/2015	Mercy Castro				X	Excelente servicio del funcionario de la Caja.
23/01/2015	Diana Medina				X	Felicitaciones buen servicio.
23/01/2015	N.N				X	Felicitaciones porque el funcionario atiende muy bien.

*Innovamos para mejorar*

29/01/2015	N.N			X		Que vuelvan a recibir en efectivo para agilidad.
13/02/2015	Juan Carlos Suárez				X	Felicitaciones
02/03/2015	Luz Paola Pérez				X	Una felicitación muy especial al señor Víctor por el trato con los clientes; respeto, amabilidad y buen trato, espero que no lo cambien.
02/03/2015	Jorge Ardila				X	Buen servicio en todo.
02/03/2015	Sandra Milena Sanmiguel				X	Muchas gracias por la atención prestada, muy buen servicio.
02/03/2015	Ivonne Sáenz				X	Felicitaciones.
02/03/2015	N.N			X		Deberían colocar mínimo tres personas, ya que la demanda es grande y una sola persona no da abasto. Por otro lado no hay ventilación suficiente en la oficina.
02/03/2015	Sandra Patricia López			X		Un poco demorada, debería tener dos cajas para recaudo.
16/03/2015	Paola Andrea Gómez			X		Las personas con discapacidad física, usuaria de silla de ruedas, si requieren los servicios prestados por esta entidad se encuentra con una barrera, al ser la ventanilla de atención no accesible para ellos por no tener una altura adecuada para esta población.
28/04/2015	NN				X	El servicio es muy bueno, pero sería excelente si habilitaran las dos ventanillas para expedir estampillas, el chico que atiende es muy eficiente, pero sería mejor si hubiese otro compañero igual de eficiente a él. Recordemos que no debemos ocupar una sola persona con tanto usuario que atender.
28/04/2015	Sandra Ochoa			X		No hay fila preferencial, debería la última semana del mes apoyar al funcionario para que la generación de la estampilla no sea tan difícil.
29/05/2015	Adela Suarez				X	Excelente servicio, Víctor súper amable.
29/05/2015	N.N			X		Se requiere más personal para la atención, dado que solo atiende un cajero.
29/05/2015	Jorge Gómez				X	Bueno el servicio.
16/06/2015	Luz Marina Ramírez 63.291.533		X			Es el colmo tener que hacer una fila de 1 hora y media para pagar \$100 de una estampilla.
01-07-15	NN			X		En días de final de mes se hace urgente que ubiquen más personas que atiendan y ubiquen un aire acondicionado extra.
01-07-15	NN	X				Demasiado calor y falta de personal.
01-07-15	NN			X		Favor colocar más gente para atender y un lugar que sea más ventilado o colocar aire acondicionado.
01-07-15	Juan Cubillos	X				Colocar por favor aire acondicionado, ya que la fila es larga y la espera es mucha y colocar otro cajero.

*Innovamos para mejorar*

01-07-15	NN	X				Necesitamos que nos amplíen las instalaciones, con aire acondicionado con silletería y que hayan en los módulos mínimo tres funcionarios. Porque esto es un hacinamiento.
01-07-15	NN			X		En días de final de mes se hace urgente que ubiquen más personas que atiendan y ubiquen un aire acondicionado extra.
27-07-15	Alfonso Pachón			X		Ampliar la oficina, aumentar el personal, arreglar el aire acondicionado y mejorar las instalaciones.
27-07-15	N.N	X				Arreglo del aire acondicionado y otra persona en ventanilla para la atención.
27-07-15	vicky227202@hotmail.com	X				Favor arreglar el aire y otra persona en ventanilla.
27-07-15	N.N	X				Es el colmo que con la cantidad de dinero que recaudan, no hayan solucionado el daño del aire acondicionado.
27-07-15	N.N			X		El día de hoy llegaba la fila hasta la puerta de la calle, evidenciándose la necesidad de otro cajero. Adicionalmente, el aire acondicionado no funciona, lo que hace que el servicio no se preste con calidad.
27-07-15	Tránsito	X				Mi queja es, una sola persona en atención al cliente con tanta gente.
07-15	N.N		X			Inconforme con tanto calor y el aire acondicionado se encuentra dañado.
03-08-15	Nicolás Cáceres Moreno	X				La inoperancia de comprar una estampilla para poder legalizar un contrato (2 horas haciendo cola). Debería pasar este servicio a la casa del libro y volverlo más eficiente, una sola persona atendiendo.
03-08-15	Leonardo Gelves	X				Muy demorado el servicio, deben asignar a una persona que se desenvuelva bien en sistemas y lo conozca, no ocupar a esta persona por despachar la
09-15	N.N			X		Deberían tener dos cajas atendiendo a las personas, porque una sola persona no da abasto para tanta gente.
13-10-15	N.N				X	
13-10-15	N.N				X	
13-10-15	N.N				X	
13-10-15	N.N				X	

Dicha retroalimentación con los clientes, se reactivó con la implementación de mecanismos que permiten la interacción y mayor comunicación con los clientes y usuarios.

La red social Facebook, la cual se activó como otro medio de comunicación con la comunidad en general, se alimenta de fotografías y boletines de prensa, de acuerdo a los hechos que se consideren deben ser compartidos con los seguidores de la red.

## *Innovamos para mejorar*

Asimismo, la página web de la entidad [www.cpsm.gov.co](http://www.cpsm.gov.co), es actualizada constantemente, con información Correspondiente de las diferentes dependencias, acatando los lineamientos de Ley y con boletines de prensa de interés general.

*Innovamos para mejorar*

# 5

## Desempeño de los Procesos y Conformidad del Servicio

Conforme a los criterios establecidos por la entidad, el desempeño de los procesos se hace a través de los resultados de los indicadores asociados a los mismos; los cuales a su vez están alineados a los objetivos de calidad.

Esto permite medir la participación ponderada de los procesos en el logro de los objetivos de calidad y la política de calidad.

### Proceso Cesantías del Régimen de Retroactividad

Durante la vigencia de 2015, la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga atendió 362 solicitudes de cesantías, de las cuales 343 correspondieron a solicitudes parciales conforme a los conceptos autorizados y 19 por concepto de cesantías definitivas, tramitado este proceso en un plazo máximo de 8 días calendario.

**Tabla N. 3**

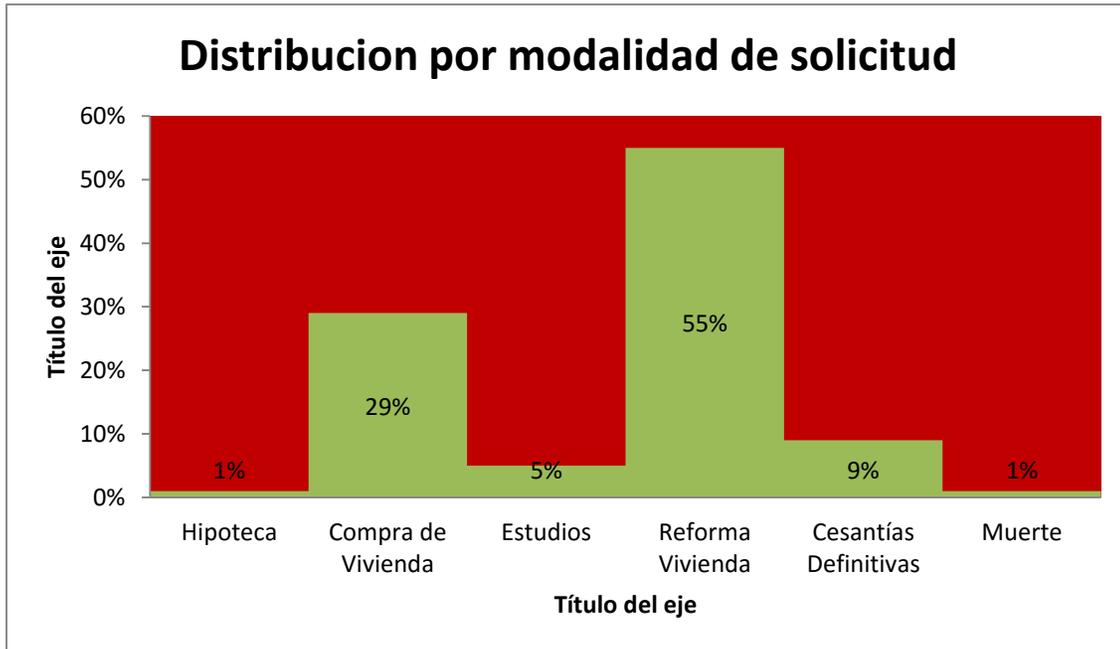
CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR PAGADO	PORCENTAJE VALOR PAGADO
Hipoteca	7	\$29.578.800	1%
Compra de Vivienda	58	\$1.274.270.000	29%
Estudios	77	\$209.129.413	5%
Reforma Vivienda	201	\$2.389.818.989	55%
Cesantías Definitivas	16	\$396.843.832	9%
Muerte	3	\$24.658.185	1%
<b>TOTAL CESANTÍAS</b>	<b>362</b>	<b>\$ 4.324.299.219,00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tesorería General – Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga.

De esta manera la entidad contribuyó en el año 2015 al mejoramiento de la calidad de vida de sus afiliados y su grupo familiar, como propósito fundamental de los avances de cesantías reconocidos y pagados por la Caja de Previsión Social, en el marco de la normatividad existente.

*Innovamos para mejorar*

**Gráfica No 1**



Fuente: Tesorería General – Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga.

Las 362 solicitudes de cesantías atendidas durante el año de 2015, se financiaron con los recursos provenientes de los aportes del 8.33% sobre la nómina de los afiliados, girados por las entidades municipales y con la renta de la estampilla de previsión social municipal.

Los aportes del 8.33% de la nómina de los afiliados a la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, girados por las diferentes entidades municipales se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla N. 4**

Entidad	No de afiliados	Aporte	Porcentaje
Municipio de Bucaramanga	165	\$468.504.750	45,44%
Personería Municipal	4	\$13.618.143	1,32%
Contraloría Municipal	9	\$21.204.986	2,06%
Dirección de Tránsito	123	\$362.240.019	35,13%
IMCT	6	\$7.628.134	0,74%
INVISBU	4	\$9.938.582	0,96%
Bomberos de Bucaramanga	45	\$134.181.671	13,01%

## Innovamos para mejorar

Refugio Social de Bucaramanga	2	\$2.398.223	0,23%
INDERBU	1	\$4.883.714	0,47%
Concejo Municipal	3	\$6.507.697	0,63%
<b>Total Aportes</b>	<b>362</b>	<b>\$ 1.031.105.919,00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Subdirección Financiera – Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

La participación de los aportes por entidades, corresponden al número de afiliados por entidades y al monto de los salarios y demás devengados, sobre los que se les aplica el aporte del 8.33% para cesantías.

En la siguiente gráfica se muestra la distribución porcentual de la participación de los aportes girados por las entidades afiliadas.

Grafica N° 2



Fuente: Subdirección Financiera – Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

### Proceso Estampillas de Previsión Social Municipal

Este proceso ha definido dos indicadores, los cuales se han asociados a igual número de objetivos de calidad: Incrementar la satisfacción del usuarios y mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad, el primero de ellos se evalúa a partir de la devolución de estampillas solicitadas por los clientes y el segundo se relaciona a la ejecución del recaudo de la renta de estampillas, de acuerdo al presupuesto programado para la vigencia.

*Innovamos para mejorar*

Tabla N. 5

Objetivo de calidad	Indicador	Formula indicador	Mota	Resultado consolidado
Recaudo de estampillas	(Valor recaudado / Valor programado) * 100	100% Anual	115%	Para la vigencia se había presupuestado recaudar por este concepto \$5.400.000.000. y se recaudó \$10.226.359.224,73, superando lo presupuestado.
Oportunidad en la atención a las solicitudes de devolución de estampillas	Tiempo promedio. Fecha de pago de la solicitud - fecha de radicación de la solicitud	10 días	10 días hábiles	En la vigencia se radicaron 63 solicitudes de devolución de estampillas, de las cuales se reconocieron 48 por valor de \$14.939.387,86, en promedio 10 días hábiles, contados desde la radicación de la solicitud hasta el pago.

Fuente: Tesorería General - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

### Proceso Control Interno y de Gestión.

El desarrollo del Proceso de Control Interno y de Gestión, durante la vigencia 2015, ha contribuido al logro del objetivo de calidad: "mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad".

Tabla N.6

Objetivo de calidad	Indicador	Formula indicador	Meta	Resultado consolidado	Análisis
Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad.	Eficiencia de la gestión de acciones de mejoramiento	Acciones de mejoramiento ejecutadas (proceso de control interno y gestión de la calidad) / Acciones de mejoramiento identificadas * 100	80% Anual	25%	Como resultado de los seguimientos auditorías en concordancia con el rol de la Oficina de Control Interno y concretamente al proceso financiero, contable y de cesantías, los responsables de estos procesos no fueron lo más receptivos en la elaboración de los planes de mejoramiento con los hallazgos
	Cumplimiento del Plan General de Auditorías	Actividades ejecutadas / Actividades planeadas * 100	90% Anual	100%	Se vienen cumpliendo de acuerdo a sus cronogramas establecidos por la Oficina de <b>Control Interno e inclusive incluyendo</b> las auditorías al manejo y destinación de las cesantías que se debe efectuar a los afiliados, que solicitan liquidaciones parciales de sus cesantías para vivienda, estudio y
	Cumplimiento del Plan de Acción	Metas Ejecutadas / Metas programadas * 100	90% Anual	100%	Las diez metas establecidas en el plan de acción se han venido cumpliendo de acuerdo con el plan que establece la Oficina de Control Interno vigencia 2015, las cuales pueden ser verificarse en el archivo de gestión y en la página web.

Fuente: Oficina de Control Interno - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

## *Innovamos para mejorar*

### Proceso Dirección y Planeación.

A través de este proceso se plantean las estrategias, directrices y políticas para la gestión de la operación de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga; es decir el Plan de Acción Institucional, el cual integra en sus actividades la gestión del presupuesto, y la programación de las adquisición de los bienes y prestación de los servicios necesarios para el funcionamiento de la entidad.

En indicador asociado a este proceso, mide el cumplimiento del Plan de Acción, lo cual contribuye al logro del objetivo de calidad: "Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo".

**Tabla N. 7**

Objetivo de calidad	Indicador	Formula indicador	Meta	Resultado consolidado	Análisis
Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Cumplimiento de metas consagradas en el Plan de Acción Institucional	Meta alcanzada / Meta propuesta * 100	90% Anual	78.5%	De los 14 proyectos programados para la vigencia 2015, se ejecutaron 11 proyectos a 31 de diciembre de 2015 lo cual expresa un 78.5% de cumplimiento en la meta prevista para la vigencia.

Fuente: Dirección General - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

El Plan de Acción Institucional integra una de las dimensiones y ejes temáticos contemplados en el Plan de Desarrollo Municipal; en tal virtud, se identificaron 3 programas 7 subprogramas y 14 proyectos, consolidando la planificación de la gestión de la entidad, conforme a las funciones y responsabilidades de cometido estatal asignadas al ente público.

### Proceso Gestión Documental y de Archivo

En este proceso se mide la frecuencia del préstamo de los documentos, que se mantienen en el archivo de gestión de la entidad.

**Tabla N. 8**

Objetivo de calidad	Indicador	Formula indicador	Meta	Resultado consolidado	Análisis
Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo.	Expedientes consultados en archivo central	Cantidad de documentos consultados por serie / Total de expedientes consultados	Máximo 20% Por serie	97%	Del total de los documentos prestados en la Subdirección Administrativa en el 2015, el 97% corresponde a la serie Cesantías Afiliados, Código 1100-08

Fuente: Subdirección Administrativa - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

## Innovamos para mejorar

El préstamo de documentos se controla a través del formato Control Préstamo de Documentos F-GD-016 Versión 2.0 de fecha 2015/12/28. En dicho formato se registra el evento del préstamo y el responsable de los documentos.

La mayor incidencia del préstamo de la serie Cesantías Afiliados, obedece a las reiteradas consultas que ha requerido adelantar la Oficina de Control Interno.

### Proceso Gestión Financiera y Presupuestal.

Tabla No. 9

Objetivo de calidad	Indicador	Formula indicador	Meta	Resultado consolidado	Análisis
Asegurar el control de los procesos y Mejoramiento continuo.	Generación Información Contable	Estados financieros publicados antes del día 20 cada mes / meses del año * 100	100% Anual	83.33%	De los 12 estados financieros obligados a publicar durante la vigencia, 11, conforme a los plazos establecidos.
	Excedentes financieros	Presupuesto de egresos ejecutado / presupuesto de ingresos ejecutados * 100	20% Anual	102,05%	Este indicador muestra el % que representan los gastos ejecutados respecto a los ingresos obtenidos ,según la meta propuesta en el Tablero de indicadores la participación de los gastos no debe ser superior al 20% anual, meta que en el presente trimestre fue del 102,05.% o sea que se presentó una perdida en este trimestre del 2,05 % de los ingresos presupuestados ejecutados , cabe recordar que los excedentes contables varían debido a la incidencia de cuentas como el gato por depreciación y provisiones , las cuales no están incluidas en el presupuesto.

Fuente: Subdirección Financiera - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

*Innovamos para mejorar*

### Proceso Gestión del Talento Humano.

Al contar con información sobre el desempeño laboral, se pueden emprender acciones de mejora para corregir las falencias y reorientar la gestión.

**Tabla N. 10**

Objetivo de Calidad	Indicador	Formula Indicador	Meta	Resultado consolidado	Análisis
Asegurar el control de los procesos y Mejoramiento continuo.	Evaluación del desempeño	Sumatoria de evaluaciones de desempeño / Numero de Personas evaluadas.	4.0	4.5	El resultado a la ponderación de la evaluación de los 12 funcionarios de la entidad, durante el 2015.

Fuente: Subdirección Administrativa - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

### Proceso Gestión Contractual.

En este proceso se gestionan las adquisiciones de bienes y las prestaciones de servicios, cumpliendo con los requisitos legales vigentes establecidos para la contratación administrativa.

**Tabla N. 11**

Objetivo de Calidad	Indicador	Formula Indicador	Meta	Resultado consolidado	Análisis
Asegurar el control de los procesos y Mejoramiento continuo.	Evaluación de proveedores	Sumatoria de evaluación de contratos terminados / Numero de proveedores evaluadas	4.0	4.0	Durante el 2015 se terminaron 33 contratos, no obstante el contrato de Seguros culmina en el segundo trimestre de año 2016, por lo cual no fue objeto de evaluación. Efectuadas las evaluaciones de los procesos correspondientes, el promedio fue de cuatro (4.0), tanto de los contratos celebrados bajo la modalidad de
	Ejecución del plan de Adquisiciones	Bienes y servicios adquiridos y prestados / Necesidad de bienes y servicios programadas	80%	100%	Dentro del plan de compras aprobado y modificado, lo programado adquirido y ejecutado equivale a un 100% de lo programado

## Innovamos para mejorar

### Proceso Gestión Administrativa.

Este proceso de apoyo contribuye al aseguramiento del control de los procesos y el mejoramiento continuo, en él, la medición se hace a través de indicadores para evaluar la gestión del comité de conciliaciones y la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias tramitadas.

Tabla N. 12

Objetivo de Calidad	Indicador	Formula Indicador	Meta	Resultado consolidado	Análisis
Asegurar el control de los procesos y Mejoramiento continuo.	Eficiencia del Comité de Conciliaciones	Actividades ejecutadas por el Comité / Actividades programadas	90%	0	En virtud de no haber ocurrencias de hechos conciliatorios el comité no se reunió durante la vigencia del año 2015, en consideración el indicador da como resultado cero.
Incrementar la satisfacción del usuario	Oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencia	Fecha de recibos de quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones - Fecha de respuesta de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	<10 días hábiles	1 días	Durante la vigencia se atendió (20) Felicitaciones, quince (15) Sugerencias, dos (2) Reclamos y nueve (9) Quejas dando respuesta en promedio en un día. **
	Atención derechos de petición	Fecha de recibo derechos de petición - Fecha de respuesta de derecho de petición	<10 días hábiles	10 días	En promedio los derechos de petición recibidos a través de la Ventanilla Única, se atendieron en 10 días. ***

Fuente: 'Subdirección Oficina Jurídica - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga'  
\*Profesional Universitaria Atención a la Ciudadanía - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga'  
\*\*Ventanilla Única - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

### Proceso Gestión de Recursos Físicos

Este proceso apoya la gestión de la entidad, garantizando el suministro de los elementos necesarios para el desempeño de los procesos y el control de los bienes que conforma los inventarios de la entidad.

Tabla N. 13

Objetivo de calidad	Indicador	Formula indicador	Meta	Resultado consolidado	Análisis
Asegurar el control de los procesos y Mejoramiento continuo.	Cumplimiento al plan de mantenimiento del equipo de cómputo	Diagnóstico y/o reparaciones ejecutadas / plan de mantenimiento *100	90% Anual	80%	Durante el 2015, se adelantó el mantenimiento preventivo y correctivo a los de equipos de cómputo de que dispone la entidad conforme al cronograma definidos por el prestacionista encargado de dicha actividad*.

## Innovamos para mejorar

	Rotación de elementos de oficina	Elementos de oficina entregados / Stop de almacén *100	70% Anual	86%	El 5 de Octubre de 2015 se hizo la nueva compra de elementos de oficina ingresando a la bodega 1610 nuevos elementos más el saldo en stop de la compra del 2014 suma un total de 1983 elementos.
--	----------------------------------	--	-----------	-----	--

Fuente: 'Profesional Universitario Sistemas, Subdirección Administrativa - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga  
'Auxiliar Administrativo, Subdirección Financiera - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

Los elementos de oficina se distribuyen a las diferentes dependencias, conforme a las solicitudes o requerimientos.

### Proceso Gestión de la Calidad y la Mejora Continua

Este proceso contribuye al seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad y apoya el cumplimiento del objetivo de calidad relacionado con incrementar la satisfacción del usuario.

Tabla N. 14

Objetivo de calidad	Indicador	Formula indicador	Meta	Resultado consolidado	Análisis
Incrementar la Satisfacción del usuario.	Satisfacción de usuario cesantías	Sumatoria evaluaciones de satisfacción del usuario de cesantías / Número de afiliados evaluadas * 100	90% Anual	90%	La aplicación de una encuesta entre los clientes de las Cesantías del Régimen de Retroactividad, permitió medir la satisfacción frente a la atención y proceso de reconocimiento y pago de las mismas, resaltando así que esta ha contribuido al propósito del avance de la cesantía como son compra de vivienda, reformas, liberación de gravamen y estudios.
	Satisfacción del usuario de estampillas	Sumatoria evaluaciones de satisfacción del usuario de estampillas / Número de personas evaluadas * 100	90% Anual	N/D	No se aplicó la encuesta de satisfacción en el segundo semestre porque ante fallo emitido por el Tribunal se suspendió el cobro de la estampilla.

Fuente: Oficina de Atención a la Ciudadanía - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

La valoración de la calidad del servicio de cesantías, se mide en la tesorería al momento de hacer la entrega del pago correspondiente a la solicitud de cesantías presentada por los afiliados. Durante el primer semestre de 2015, se encuestó a 11 afiliados.

A los clientes de las estampillas de previsión social municipal no se les aplicó ningún instrumento de medición para medir la calidad en la prestación del servicio ante fallo emitido por el Tribunal se suspendió el cobro de la estampilla.

*Innovamos para mejorar*

### **CONFORMIDAD DEL SERVICIO.**

Los servicios a cargo de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, reconocimiento y pago de cesantías del régimen de retroactividad a sus afiliados, y recaudo y venta de estampillas de previsión social municipal; durante la vigencia 2015 se han prestado en atención a los requerimientos de los clientes, prestando un servicio con oportunidad y en cumplimiento de los requisitos legales, normativos, del diente y de la organización.

La prestación del servicio de reconocimiento y pago de cesantías, se atendió en promedio en 7 días hábiles, en dos eventos:

El primero desde la radicación de la solicitud hasta la expedición de la Resolución que reconoce y ordena el pago de las cesantías solicitadas.

El segundo evento, desde la ejecutoria de la Resolución por la cual se reconoce la cesantía y se ordena su pago; hasta el pago de dicha solicitud.

En relación al servicio de estampillas, si bien se mejoró la prestación del servicio generando opciones de pago; durante el periodo de revisión no se evaluó la satisfacción de los clientes.

### **CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.**

Con la participación ponderada de cada uno de los procesos de la entidad, se evidencia el cumplimiento de los objetivos de calidad; esto es:

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, ha garantizado la oportunidad del servicio a los usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los criterios normativos y de calidad establecidos; en razón de que, las solicitudes de cesantías se atendieron en promedio en 7 días calendario, desde la fecha de radicación hasta la fecha de pago de la misma.

Las solicitudes presentadas por los afiliados, se han financiado en un 84% con los recursos provenientes de la estampilla de previsión social municipal.

El nivel de transparencia de la operación de la entidad, se garantiza con el seguimiento y control al recaudo de la estampilla de previsión social municipal, proceso que es auditado permanentemente por parte de la Oficina de Control Interno, para garantizar la correcta aplicación de los hechos generadores de la estampilla.

El incremento de la satisfacción de los usuarios de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, se alcanza a partir de: la valoración en términos de excelencia que le han otorgado a los servicios de cesantías; con la atención oportuna (1 día en promedio) de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los clientes, usuarios y ciudadanía en general; igualmente, con la oportuna respuesta de las solicitudes de devolución de las estampillas, que durante el periodo no superó los 10 días hábiles.

El aseguramiento del control de los procesos y el mejoramiento continuo, se logra en la medida que la entidad cumple con: la totalidad de las metas prevista para la vigencia; mantiene el control de los

## *Innovamos para mejorar*

expedientes del archivo central; publica la información financiera en la forma y términos establecidos; mide y mantiene el control sobre los excedentes financieros de la entidad; evalúa el desempeño laboral de sus funcionarios; evalúa la gestión de los proveedores; adelanta seguimiento a la ejecución del Plan de adquisiciones, Plan de mantenimiento del equipo computacional y rotación de los bienes de almacén

*Innovamos para mejorar*

## 6 Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas

Durante el 2015 se implementaron acciones correctivas producto de los hallazgos y observaciones, resultantes de la auditoría de control interno. Las acciones desarrolladas corresponden al tratamiento y observaciones de la vigencia anterior.

**Tabla N. 15**

No	Proceso	Descripción	Gestión del plan de trabajo propuesto
1	Gestión Financiera y Presupuestal	Las claves de la caja fuerte solo es de conocimiento del Tesorero General de la entidad	Se dejará en custodia de la Subdirección Financiera el sobre con las llaves. En caso de que esa persona tenga que utilizar las claves la Tesorera solicitará cambio de claves
2	Gestión Documental y de Archivo	No se han adelantado las transferencias documentales de acuerdo a los periodos de retención definidos en las TRD. No se ha implementado los archivos de gestión, ni está clasificado el archivo central por dependencias..	Actualizar las Tablas de Retención de acuerdo a la nueva estructura y reprogramar las transferencias documentales
3	Gestión Documental y de Archivo	El archivo central no es exclusivo para la conservación, custodia y tenencia de los documentos acumulados en este archivo. La entidad cuenta con un archivo rodante como lo señala la Ley	Traslado del archivo central
4	Gestión Documental y de Archivo	Se evidencian debilidades en cuanto a la comunicación que debe tener la entidad con los clientes	Actualización del portal institucional
5	Todos los procesos	No se evidencia en el proceso los riesgos que se pueden generar	Actualización del mapa de riesgo
6	Gestión Financiera y Presupuestal	Se determinó que el PAC no es un instrumento que permite controlar y garantizar los pagos que se han planificados dentro de la entidad	Adelantar un proceso de capacitación para mejorar las competencias del funcionario que gestiona el PAC
7	Gestión Financiera y Presupuestal	Incumplimiento de las funciones del Comité Financiero y su procedimiento	Revisar y actualizar el acto administrativo de creación del Comité Financiero
8	Cesantías del Régimen de	Inobservancia a la operatividad del programa GDLCD	Adelantar las correcciones a los documentos cargados al sistema de información, programar
9	Gestión Contractual	Manual de Contratación de la Caja se encuentra desactualizado (Art. 160 Decreto 1510/2013)	Actualizar el Manual de Contratación en las fechas estipuladas
10	Gestión del Talento Humano	Incumplimiento a la Resolución No 361 de 2006 (Reglamento interno de Trabajo)	Conformar el Comité de comisión de personal
11	Estampillas de previsión social	Las especies venales requeridas por la Secretaria de Hacienda Municipal y entregados por la entidad no cuentan con evidencias que sustenten los arcos del procedimiento	Revisar y generar los registros que permitan mantener el control de las especies venales. Ajustar el procedimiento

Fuente: Planes de Mejoramiento, Oficina de Control Interno - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

*Innovamos para mejorar*

El seguimiento sobre la ejecución de la acciones de mejora está bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno; haciendo seguimiento periódicos sobre las gestiones realizadas por los responsables de los procesos.

*Innovamos para mejorar*

# 7

## Resultados de Revisión por la Dirección anterior

Como resultado de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la alta dirección correspondiente al segundo semestre de 2014, se plantearon las siguientes acciones:

Tabla No 16

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Socializar con todos los miembros de la organización, el informe consolidado de revisión y el acta de revisión del SGC adelantada por la dirección	Representante de la Dirección	26/05/2015
2	Publicar en el portal institucional, el informe consolidado de revisión del SGC por la dirección y el acta con los resultados de dicha revisión.	Profesional Universitario de Sistemas	26/05/2015
3	Diseñar estrategias para mejorar la comunicación e información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general	Profesional Universitario de Atención a la Ciudadanía	30/06/2015
4	Evaluar la pertinencia y conformidad de los riesgos identificados en la entidad	Representante de la Dirección	31/07/2015

Fuente: Archivo de gestión, Acta de Revisión por la dirección de fecha 2 de mayo de 2015, Subdirección Administrativa - Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga

Mediante comunicación escrita, el Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, remitió el informe consolidado de revisión del SGC por la Alta Dirección, junto con el Acta respectiva, para su publicación en el portal institucional, [www.cpsm.gov.co](http://www.cpsm.gov.co) y de esta manera dar a conocer los resultados.

*Innovamos para mejorar*

## 8

## Cambios que pueden afectar el SGC

Con ocasión de la declaratoria de nulidad del Acuerdo Municipal No 030 de 1978 por medio del cual se crea como renta ordinaria de la Caja de Previsión Social Municipal la estampilla de previsión social municipal y el Acuerdo Municipal No 034 de 1989 que modificó los hechos generadores de la estampilla; la entidad dejará de percibir su principal renta y fuente de financiación, de los gastos de funcionamiento y apalancamiento de las solicitudes de reconocimiento y pago de las solicitudes de cesantías presentadas por los afiliados.

Dentro de la política de calidad de la entidad, se ha establecido: ... y el recaudo de la estampilla de Previsión Social Municipal... actividad que la entidad no podrá continuar desarrollando lo cual implica la modificación de su política de calidad, situación que afecta drásticamente el Sistema de Gestión de la Calidad.

En tal sentido es preciso que los miembros de la Alta Dirección, emprendan acciones para modificar el objeto misional de la entidad, estableciendo nuevas opciones de negocio que permita con la estructura administrativa y funcional de que dispone, desarrollar nuevas funciones de cometido estatal.

*Innovamos para mejorar*

## 9

## Recomendaciones para la mejora

Socializar los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad por la Alta Dirección, con todos los miembros de la organización y publicar el acta de revisión junto con el informe consolidado en el portal institucional [www.cpsm.gov.co](http://www.cpsm.gov.co).

Adelantar el proceso de inducción y reinducción, con todos los servidores de la entidad, haciendo énfasis especial en los requisitos y criterios del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.

Es preciso adelantar unos estudios, para determinar la viabilidad de la implementación de nuevas oportunidades de negocio, que le den la posibilidad a la entidad de fortalecer su objeto misional.

*Innovamos para mejorar*

## 10 Resultados sobre la gestión de los riesgos identificados

Se adelantó la actualización del Mapa de Riesgo de la entidad, las acciones que debe tener en cuenta la Alta Dirección para su administración las cuales se identificaron en:

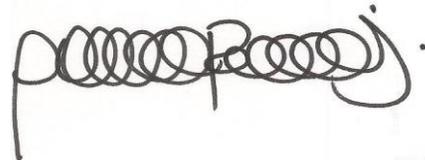
Evitar el riesgo: "Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas".

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). "La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles".

Una vez identificados los riesgos en los procesos de la CAJA, se establecen los controles preventivos o correctivos según el caso, los cuales deben ser registrados en el formato valoración del riesgo de corrupción; realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.



**JOSE GABRIEL JAIMES RODRIGUEZ**  
Director General



**PAULA ANDREA RAMIREZ LUQUERNA**  
Representante de la Alta Dirección