

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	COMUNICACIONES INTERNAS	Emisión:	09/04/2021
		Código:	E-GPE-FO08
		Versión:	02
CONTROL INTERNO 103		Página:	24 de 25
GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			

No. 014

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA

Jefe Oficina de Control Interno

PARA: LUIS GONZALO GOMEZ GUERERO

Director General

ASUNTO: SEGUIMIENTO A INFORME DE SATISFACCION AL CLIENTE

FECHA: 28 de julio de 2022.

Cordial saludo,

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 dirección de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a el informe de atención al ciudadano del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Bucaramanga en el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022.

El Imebu cuenta con diferentes programas institucionales, desde los cuales se brinda atención al ciudadano como lo son centros de desarrollo empresarial, consultorio E -marketing, coworking, market place, crea BGA – incubadora empresarial, agencia de empleo, banca ciudadana, instalaciones administrativas, entre otras, de acuerdo a lo anterior y en aras de verificar la calidad en la prestación del servicio al ciudadano, se remite una encuesta de satisfacción a los usuarios evidenciando lo siguiente:

El link direccionado por atención a la ciudadanía de la siguiente manera: *Compartimos una breve encuesta: <https://rb.gy/xqycuz> que nos permitirá conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas por los diferentes canales de atención con los que cuenta el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Bucaramanga – IMEBU, No se encuentra en funcionamiento.*

Los programas de banca ciudadana y agencia de empleo están presentando encuestas a sus beneficiarios de manera independiente lo cual se justifica en la naturaleza de sus servicios.

Banca Ciudadana: en lo corrido de la vigencia 2022 ha realizado un total de 422 encuestas con un resultado del 9.8 en cuanto a recomendación del programa en una escala de 1 a 10, y un resultado de 4.69 en cuanto a satisfacción del programa en una escala de 1 a 5.

Se midieron estándares como satisfacción del valor desembolsado, satisfacción de cantidad de requisitos, satisfacción de tasa de interés, y tiempo de desembolso.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA		
	COMUNICACIONES INTERNAS	Emisión:	09/04/2021
		Código:	E-GPE-FO08
		Versión:	02
CONTROL INTERNO 103			
GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			
		Página:	25 de 25

Agencia de Empleo: Se obtuvo una muestra de 169 personas para el primer semestre de 2022, con un índice de satisfacción del 95.37% lo cual mide los estándares de registro, psicólogo de intermediación, tiempo de atención, registro de hoja de vida en la plataforma, contenido del taller y/o entrevista de orientación y recomendaciones al programa.

Conclusiones

- Se viene aplicando la medición de satisfacción al ciudadano en los programas de agencia de empleo y banca ciudadana, con resultados satisfactorios.
- La administración central del Imebu y los demás programas **no vienen realizando dicha medición.**
- El link de encuesta publicado en pagina web no se encuentra en funcionamiento.

Recomendaciones

- Se recomienda la puesta en funcionamiento de manera inmediata del link publicado en página web para medición de atención al ciudadano.
- Generar informe de satisfacción de los demás programas junto a la administración central del instituto.
- Se recomienda la revisión del siguiente enlace y definir la pertinencia de su aplicación entre los ciudadanos que visitan las instalaciones del instituto, con el fin de tener una mayor medición en la satisfacción de los servicios prestados por el Imebu.
https://docs.google.com/forms/u/1/d/1t5qUWI5ZkPrU676wmlvjX0AnFmy6M3TNvvxuU_PNuho/edit?usp=sharing&eil=se&dm&ts=6284111d

Cordialmente,


ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
 Jefe Oficina de Control interno.