

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial CONTROL INTERNO 103 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Emisión: 02/08/2022
		Código: V-GCI-FO06
		Versión: 03
		Página: 57 de 59

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Control Interno

PARA: LUIS GONZALO GOMEZ GUERRERO
Director General

FECHA: 27 de julio de 2023

Cordial saludo,

De acuerdo a los roles de la oficina de control interno y a plan de trabajo aprobado para la vigencia 2023, se realizó seguimiento a las pqrds radicadas en el Imebu para el segundo trimestre de la vigencia 2023, por los diferentes canales de ingreso habilitados por el Imebu.

Para el periodo entre abril y junio de 2023 ingresaron un total de 55 pqrds distribuidas de la siguiente manera:



 IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial CONTROL INTERNO 103 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Emisión: 02/08/2022
		Código: V-GCI-FO06
		Versión: 03
	Página: 58 de 59	

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	18	INFORMACION DE PROGRAMAS, CURSOS, ESPACIOS DE COWORKING
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	SOLICITA INFORMACIÓN DE OTRO INSTITUTO
AGENCIA DE EMPLEO	20	VACANTES HOJA DE VIDA -SUBSIDIO A LA NOMINA
REACTIVACIÓN ECONÓMICA	10	INFORMACION PARA PARTICIPAR EN FERIAS
BANCA CIUDADANA	1	INFORMACION DE CREDITOS
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	SOLICITUD DE CERTIFICADOS LABORALES
JURIDICA	2	DERECHO DE PETICIÓN

De las 55 solicitudes ingresadas, la totalidad fueron contestadas en los términos establecidos por la normatividad legal vigente, equivalente al 100%, no se presentaron solicitudes de prorroga ni acciones de tutela por solicitud de información.

Los canales de ingreso de solicitudes están habilitados en su totalidad, sin embargo, el 100% de las pqrds siguen ingresando a través del correo electrónico, en visita a la oficina de atención al ciudadano se evidenció que las llamadas telefónicas entran por lo general como guía de usuario mas no para radicar solicitudes, y la plataforma apenas entró en funcionamiento, por lo tanto, se sigue centralizando el ingreso en el correo institucional.

Conclusiones

- La agencia de empleo sigue siendo la oficina que más peticiones recibe el instituto, debido a la importancia que este proceso tiene en la comunidad y a la que se le viene dando respuesta de manera oportuna.

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial CONTROL INTERNO 103 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	
	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	
	Emisión: 02/08/2022 Código: V-GCI-FO06 Versión: 03	
	Página: 59 de 59	

Recomendaciones

- Revisar de manera constante lo pertinente al modulo pqrsc, con el fin de diversificar los canales de ingreso de las solicitudes de la comunidad.

Atentamente,


ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Oficina de Control Interno

P/ Angie Paola Gómez Sepúlveda – Apoyo oficina control interno. 26