

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: 1 de 3

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRS

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Control Interno

PARA: LUIS GONZALO GOMEZ GUERRERO
Director General

FECHA: 05 de octubre 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 PQRS radicadas en el Imebu para el tercer trimestre de la vigencia 2023, por los diferentes canales de ingreso habilitados por el Imebu.

Para el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2023 ingresaron un total de 77 PQRS 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:	2 de 3

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	31	INFORMACION DE PROGRAMAS, CURSOS, FERIAS
AGENCIA DE EMPLEO	15	VACANTES HOJA DE VIDA -FERIA DE EMPLEO
REACTIVACIÓN ECONÓMICA	20	INFORMACION PARA PARTICIPAR EN FERIAS
BANCA CIUDADANA	6	INFORMACION DE CREDITOS
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	SOLICITUD DE CERTIFICADOS LABORALES, SOLICITUD DE PRACTICAS, DENUNCIA ACOSO LABORAL
JURIDICA	1	INFORMACION JUDICIAL

De las 77 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 no están habilitados en su totalidad, el 100% de las PQRSD 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 volvió a presentar intermitencia en su funcionamiento a pesar de las múltiples pruebas y requerimientos al prestador del servicio, por lo tanto, se sigue centralizando el ingreso en el correo institucional.

Nota: La información consignada en el presente informe se soporta con base de datos entregada por la primera línea de defensa, teniendo en cuenta que no se cuenta con una herramienta de verificación estandarizada.

CONCLUSIONES

- Se viene dando respuesta a las PQRSD de manera oportuna.
- La subdirección técnica es quien abarca el 94% de las PQRSD, toda vez que desde allí se coordinan los programas misionales del Imebu, las ferias institucionales y la agencia de empleo, son quienes presentan mayor solicitud de información.

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: 3 de 3	

RECOMENDACIONES

- Tomar medidas definitivas en cuanto a la puesta en funcionamiento del módulo PQRSD.
- Modificar el cuadro control de ingreso de las PQRSD, acorde a la rendición de cuenta a sia misional y a plan de mejoramiento suscrito con la contraloría municipal de Bucaramanga.

Atentamente,


ANDRÉS MAURICIO JAIMES BENJUMEA
 Jefe de Oficina de Control Interno

R/ Andrés Orlando Rueda – Apoyo Profesional OCI 