

|                                                                                                                                                                     |                                                                                         |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>IMEBU</b><br><small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small><br><br><b>CONTROL INTERNO</b><br><b>103</b><br><b>GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b> | <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b> |            |
|                                                                                                                                                                     | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b>                            |            |
|                                                                                                                                                                     |                                                                                         |            |
|                                                                                                                                                                     |                                                                                         |            |
|                                                                                                                                                                     | Emisión:                                                                                | 02/08/2022 |
|                                                                                                                                                                     | Código:                                                                                 | V-GCI-FO06 |
|                                                                                                                                                                     | Versión: 03                                                                             |            |
|                                                                                                                                                                     | Página:                                                                                 | 1 de 2     |

## INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER TRIMESTRE

**DE:** ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA  
**Jefe de Control Interno**

**PARA:** ALFONSO PRIETO GARCIA  
**Director General**

**FECHA:** 08 de abril de 2024

Cordial saludo,

De acuerdo con los roles de la oficina de control interno y el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se realizó seguimiento a las pqrds radicadas en el IMEBU durante el primer trimestre de 2024 por los diferentes canales de ingreso habilitados.

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de marzo de 2024 ingresaron un total de 130 pqrds distribuidos de la siguiente manera:



|                                                                                                                                                |                                                                                         |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>IMEBU</b><br><small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small><br><br>CONTROL INTERNO<br>103<br>GESTIÓN DE CONTROL INTERNO | <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b> |                     |
|                                                                                                                                                | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b>                            | Emisión: 02/08/2022 |
|                                                                                                                                                |                                                                                         | Código: V-GCI-FO06  |
|                                                                                                                                                |                                                                                         | Versión: 03         |
|                                                                                                                                                |                                                                                         | Página: 2 de 2      |

El ingreso de las pqrds está centralizada 100% en el correo institucional [atencionalciudadano@imebu.gov.co](mailto:atencionalciudadano@imebu.gov.co) el link pqrds no fue funcional durante toda la vigencia 2023, para el primer trimestre 2024 no se ha dado inicio a la adecuación y funcionamiento del mismo, el cual es requerido acorde a la ley 1474 de 2011 que en el artículo 76 indica *"todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera en que se presta el servicio"*

En su mayoría las pqrds del periodo evaluado fueron referentes a solicitud de certificados laborales o información de programas institucionales, dando trámite satisfactorio al primer caso y en el segundo no se pudo dar respuesta de fondo, toda vez que los programas iniciaron a ser ofertados en el mes de marzo, debido a la transición de gobierno.

### Conclusiones

- De manera general se viene dando trámite y respuesta oportuna a las pqrds recepcionadas en la entidad.

### Recomendaciones

- Se requiere centralizar el ingreso y respuesta a las pqrds en la oficina de atención al ciudadano para mayor control en el trámite pertinente, por lo tanto, cada respuesta que den las diferentes dependencias de manera independiente debe ir con copia al correo electrónico [atencionalciudadano@imebu.gov.co](mailto:atencionalciudadano@imebu.gov.co) identificando la petición de origen.
- Es indispensable la puesta en funcionamiento del link pqrds en página web institucional.
- Se requieren respuestas de fondo en las peticiones referentes a programas institucionales que ya estén operando.
- Continuar atendiendo las solicitudes de la comunidad dentro del término legal.

Atentamente,

  
**ANDRÉS MAURICIO JAIMES BENJUMEA**  
Jefe de Oficina de Control Interno