

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD SEGUNDO TRIMESTRE 2024

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Control Interno

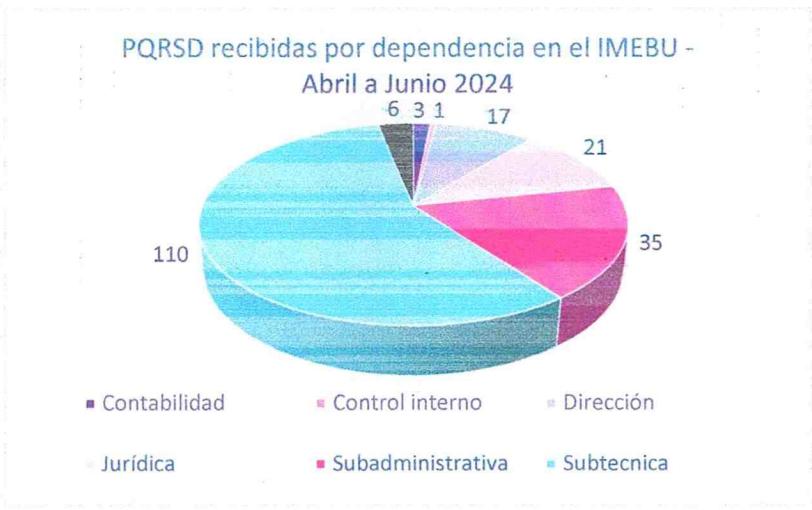
PARA: JUAN CAMILO BELTRÁN DOMÍNGUEZ
Director General

FECHA: 11 de julio de 2024

Cordial saludo,

De acuerdo con las funciones de la oficina de control interno y conforme al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se llevó a cabo seguimiento a las PQRSD recepcionadas en el IMEBU durante el segundo trimestre de 2024, a través de los diversos canales de ingreso habilitados.

En el período comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio de 2024, se registraron un total de 193 PQRSD según información rendida por atención al ciudadano, distribuidas de la siguiente manera:



El ingreso de las PQRSD esta centralizada 100% en el correo institucional atencionalciudadano@imebu.gov.co. El enlace de PQRSD en la página web del IMEBU no fue operativo durante la vigencia 2023, ni durante el primer semestre de 2024. Aún no se ha iniciado la adecuación y funcionamiento de este sistema, el cual es requerido conforme a la Ley 1474 de 2011, Según el artículo 76, *“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”*

Las PQRSD se distribuyeron de la siguiente manera:

- Contabilidad: 3 (1.55%)
- Control interno: 1 (0.52%)
- Dirección: 17 (8.81%)
- Jurídica: 21 (10.88%)
- Subadministrativa: 35 (18.13%)
- Subtécnica: 110 (56.99%)
- Atención al ciudadano: 6 (3.11%)

Para asegurar un seguimiento adecuado y evaluar la eficacia del proceso de gestión de PQRSD, se seleccionaron aleatoriamente 30 PQRSD de nuestro registro.

No.	Fecha de Recepción	Tipo de PQRSD	Dependencia Asignada	Fecha Máxima de Respuesta	Fecha de Respuesta	Respondida a Tiempo (Sí/No)	Observaciones
135	2/04/2024	SOLICITUD	Subadministrativa	16/04/2024	4/04/2024	si	se envió respuesta a concejal Cristian Reyes de confirmación de asistencia a mesa de trabajo
138	3/04/2024	Petición general	Subtécnica	24/04/2024	8/04/2024	si	Atención al ciudadano dio respuesta a una petición de conocer a detalle los servicios ofrecidos por el IMEBU.
145	5/04/2024	Petición general	Subtécnica	26/04/2024	25/04/2024	si	El señor Edison Badillo envió una pqrsl preguntando por las vacantes y agencia de empleo dio respuesta, explicando como iniciar la ruta de empleabilidad.



153	8/04/2024	informes	Dirección	8/04/2024	8/04/2024	SI	Andrés Mauricio Jaimes envió un Correo informativo a Dirección con copia atención al ciudadano, de seguimiento de las pqrsd primer trimestre.
158	10/04/2024	SOLICITUD	Subtécnica	24/04/2024	11/04/2024	si	Se envía información a Deisy Palacios, dueña de artesanos la industrial s.a.s, sobre los servicios ofrecidos por el CDE.
161	11/04/2024	Certificado laboral	Subadministrativa	25/04/2024	16/04/2024	si	Dra. María Fernanda realiza la entrega del certificado laboral a Jessica Gómez.
169	15/04/2024	Informes	Jurídica	22/04/2024	15/04/2024	si	Dra. Ana María da respuesta a procurador judicial sobre asistencia a capacitación.
174	18/04/2024	SOLICITUD	Subtécnica	3/05/2024	22/04/2024	si	Se envía respuesta a Jairo Pinto, sobre información de los servicios ofrecidos por el CDE.
178	19/04/2024	SOLICITUD	Subtécnica	6/05/2024	6/05/2024	si	Se dio respuesta mediante comunicación externa para mesa de trabajo con la comuna 16.
188	30/04/2024	Informes	Subtécnica	8/05/2024	2/05/2024	si	Se dio respuesta a Jhon Laguado, sobre información de los servicios ofrecido por el IMEBU Y EL CDE.
195	6/05/2024	SOLICITUD	Subadministrativa	21/05/2024	7/05/2024	si	Dra. María Fernanda realizo el envío del certificado laboral para Lorena Parada.
200	8/05/2024	SOLICITUD	Subtécnica	23/05/2024	8/05/2024	si	Se dio respuesta a Jesús Rojas, explicándole que se estaba a la espera de la aprobación del Plan de Desarrollo Municipal para dar inicio a las mesas de trabajo y/o comités.

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: 4 de 6

208	15/05/2024	SOLICITUD	Contabilidad	29/05/2024	29/05/2024	si	Se envía respuesta a la Sra. Leidy Pinto, de certificado de ingresos y retenciones.
213	16/05/2024	Petición general	Subtécnica	7/06/2024	20/05/2024	si	Se realiza envío de respuesta al sr Sergio Villamizar pidiéndole que su empresa Glitch Col inicie el proceso de fortalecimiento empresarial del CDE.
218	20/05/2024	Informes	Subtécnica	27/05/2024	21/05/2024	si	Se envía respuesta a Nathalia Bueno, sobre información de los servicios ofrecidos por el CDE.
220	20/05/2024	SOLICITUD	Subadministrativa	4/06/2024	23/05/2024	si	Dra. María Fernanda realizó el envío del certificado laboral para Luz Amparo Rodríguez.
226	21/05/2024	SOLICITUD	Subadministrativa	5/06/2024	24/05/2024	si	Dra. María Fernanda realizó el envío del certificado laboral para Dr. Alfonso Prieto
229	22/05/2024	SOLICITUD	Subtécnica	6/06/2024	6/06/2024	si	se dio respuesta a derecho de petición solicitud de recursos pedido por el sr. José Tamara
234	24/05/2024	informes	Subtécnica	31/05/2024	24/05/2024	si	La empresa Alca LTDA, solicito alianza con la agencia pública de empleo IMEBU para ellos poder ofrecer vacantes de empleo. Se les envió respuesta de los pasos a seguir.
236	25/05/2024	Petición general	Subtécnica	18/06/2024	18/06/2024	si	Se dio respuesta a Wilmer Cagua, sobre información de los créditos que ofrece el IMEBU. Se le informo que puede iniciar la ruta empresarial integral con el IMEBU.





ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

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: 6 de 6	

Conclusiones

- Se vienen atendiendo las pqrds de manera general y dentro del término establecido por la ley.
- La subdirección técnica abarca el 57% de las solicitudes recibidas, teniendo en cuenta que atiende la parte misional del instituto.
- El link pqrds requerido por la ley no se encuentra funcional.
- El ingreso de las pqrds se encuentra centralizado en el correo electrónico atención al ciudadano.

Recomendaciones

- Es necesario centralizar el ingreso y la respuesta a las PQRSD en la Oficina de Atención al Ciudadano para mejorar el control del trámite correspondiente. Por lo tanto, cada respuesta emitida por las diferentes dependencias de manera independiente debe ser enviada con copia al correo electrónico atencionalciudadano@imebu.gov.co, identificando claramente la petición de origen.
- Se sugiere la puesta en funcionamiento del enlace de las PQRSD de la página web del IMEBU, para cumplir lo antes posible con el art 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Continuar atendiendo las solicitudes de la comunidad dentro del término legal.

Atentamente,


ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Oficina de Control Interno

P/ Santiago Moreno – Apoyo Oficina de Control Interno.

