

 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 4

INFORME SEGUIMIENTO PQRS D A DICIEMBRE DE 2024

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Control Interno

PARA: JUAN CAMILO BELTRAN DOMINGUEZ
Director General

FECHA: 14 de enero de 2025

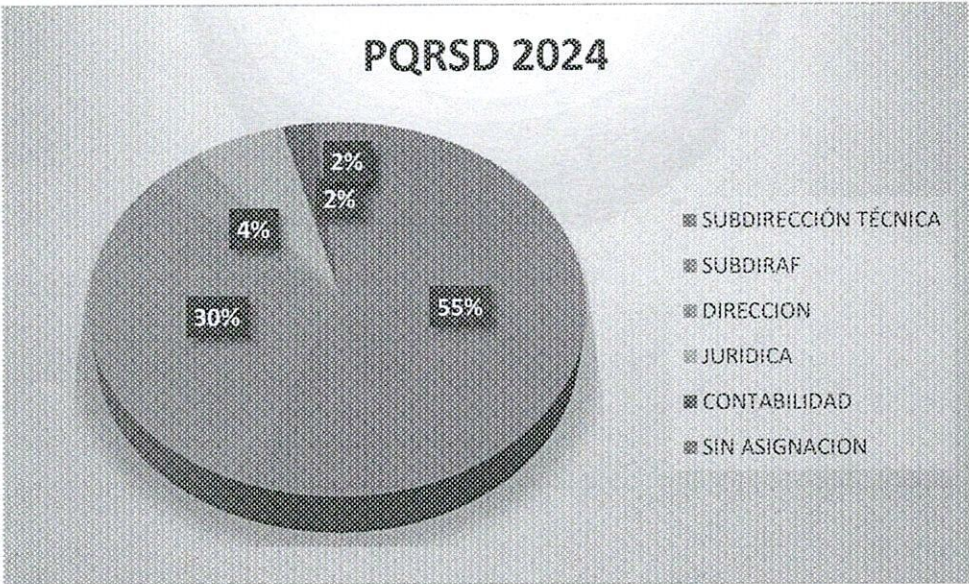
Cordial saludo,

De acuerdo con los roles de la oficina de control interno y al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se llevó a cabo seguimiento a las PQRS D recepcionadas en el IMEBU en lo corrido de la vigencia 2024, a través de los diferentes canales de ingreso habilitados por la entidad.

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, se registraron un total de 584 PQRS D según información remitida por la oficina de atención al ciudadano del instituto, distribuidas de la siguiente manera:

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA	324
SUBDIRAF	176
DIRECCION	23
JURIDICA	38
CONTABILIDAD	13
SIN ASIGNACION	10

INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O GESTIÓN DE CONTROL INTERNO



El ingreso de las pqrsg está centralizada 100% en el correo institucional atencionalciudadano@imebu.gov.co el enlace la pagina web institucional no fue operativo durante la vigencia 2024 y las acciones administrativas realizadas no fueron suficientes para dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011 que en su artículo 76 precisa: *todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su pagina web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.*

El 54% de las peticiones recepcionadas en IMEBU corresponden a la subdirección técnica, siendo este el proceso mas relevante dentro del instituto en cuanto al ciudadano, teniendo en cuenta que es quien maneja la misionalidad del instituto y tiene cargo los programas ofertados como, banca ciudadana y agencia de empleo, la subdirección administrativa resolvió en su mayoría asuntos laborales como solicitud de certificaciones, de igual forma se evidencian asuntos informativos y/o invitaciones que fueron allegados a la entidad durante la vigencia.

Conforme a la distribución anterior se tomo una muestra aleatoria de pqrsg tramitadas por la entidad, con el fin de verificar que se venga dando dentro del termino y con respuestas de fondo que aclaren en su totalidad la petición queja o denuncia interpuesta, evidenciando lo siguiente:

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 4

PETICIONARIO	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Ana Ruiz	Información Banca	Subtecnica
IDG asesoría	Información Coworking	Subtecnica
Ingrid 21	Información de mejoramiento casa	Subtecnica
Ana Ruiz	Requisito publicación agencia de empleo	Subtecnica
Jackelin Bohórquez	Cursos y ferias de emprendimiento	Subtecnica
Defensoría del pueblo	Información general	Subtecnica
Pilar Rincón	Hoja de vida	Subtecnica
Diana Herrera	Información de emprendimiento	Subtecnica
Mario Barragán	Solicitud Vacante	Subtecnica
Liseth Vera	Vacantes Laboral	Subtecnica
Contáctenos alcaldía	Traslado por competencia	Subtecnica
Contáctenos alcaldía	Solicitud patrocinio viaje	Subtecnica
María Suarez	Informaciones vacantes	Subtecnica
Mercadeo maestrías	invitación evento UDES	Subtecnica
Claudia Nuncira	Petición evento para niños	Dirección
Cesar Serrano	Programa marketing digital	Subtecnica
Shirley Gamarra	Vacantes empresa para gestión	Subtecnica
Raúl Zamora	Consulta	Subtecnica
Luis Ricardo Díaz	Agendamiento ediles JAL	Jurídica
Yenny Acosta	Inquietud	Subtecnica
Personería bga	Investigación disciplinaria	Subadministrativa
Personería bga	Solicitud de información	Subadministrativa
Amparo Blanco	Información	Subtecnica
Diego Lozada	Información oferta institucional	Subtecnica
Gerencia Metrolínea	Convocatoria asamblea extraordinaria	Dirección
Paola Carreño	Remisión por competencia	Subtecnica
Lewis Vega	Programa de marketing	Subtecnica
Gerardo Peña	Envío hoja de vida	Subtecnica
Jairo Pinto	Psicología virtual	Subtecnica
Alberth Suarez	Urgente	Subtecnica
Libardo Claro	Especialización UNAB	Subadministrativa
Papelería la 59	Información Créditos	Subtecnica
Lewis Vega	Amable Consulta	Subtecnica
Arelis Ortiz	Notificación actuación judicial	Jurídica
Personería bga	Solicitud de información	Jurídica
Andrea Soto	Liquidación prestaciones sociales	Subadministrativa
Ricardo Vega	Solicitud cetil	Subadministrativa
Carolina Pinto	Certificación contractual	Subadministrativa
Marlene instituto	Cotización	Subtecnica
Secretaría del Interior	Diligencia de inspección ocular	Subtecnica
Santiago Ortega	Hoja de vida	Subtecnica
Harold Zarate Pardo	Búsqueda de empleo	Subtecnica
Jairo Rangel	Hoja de vida	Subtecnica
Oscar Guevara	Certificación descuento estampilla	Subadministrativa
Mayra Pacheco	Informe Comodato	Jurídica

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 4

Las respuestas se vienen dando dentro del termino establecido por la norma, sin embargo, en el trabajo de verificación se evidencia que el procedimiento establecido para tal fin, carece de rigor en su aplicabilidad, toda vez que la recepción de las pqrds se da a través de la oficina de atención al ciudadano y desde allí se trasladan a los lideres de proceso según corresponda, no se nota claridad en el proceso de respuesta, informando a la oficina de atención al ciudadano y desde allí dar cierre a estas, en el primer cuatrimestre de 2024, las respuestas no fueron de fondo, limitándose y/o excusándose en el cambio de gobierno y no se brindó información de manera clara a la ciudadanía respecto a los programas y proyectos de la oferta institucional.

Por otro lado, los traslados por competencia como en el caso de la petición de vivienda, se sobre entiende que es una solicitud realizada al INVISBU y fue remitida desde atención al ciudadano a la oficina jurídica de la entidad, evidenciando que no existe un filtro y/o conocimiento previo de las funciones institucionales de la administración municipal, que permitan orientar al ciudadano de manera clara y oportuna.

Recomendaciones

- Socializar y aplicar el procedimiento para tramitar pqrds, ejerciendo un mayor control desde la segunda linea de defensa a las respuestas requeridas por la comunidad, desde su oportunidad, claridad y almacenamiento.
- Garantizar durante toda la vigencia respuestas de fondo a los peticionarios, especialmente cuando se trata de la oferta institucional.
- Contar con el link pqrds en pagina web institucional, activo y funcional.
- Conocer de manera clara, las funciones institucionales que permitan brindarle una guía oportuna y con certeza a los ciudadanos, según el tramite que se vaya a realizar.
- Mejorar el sistema de almacenamiento y seguimiento de las pqrds, desde la oficina de atención al ciudadano, teniendo en cuenta que se viene haciendo a través de un libro de Excel, sin que se pueda llevar una trazabilidad ordenada en cuanto a la recepción y respuestas, así como las alertas de las pqrds por vencer.

Atentamente,

ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Oficina de Control Interno

P/Sergio Ramírez Ramírez