

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 PQRS D PRIMER SEMESTRE DE 2025

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Control Interno

PARA: JUAN CAMILO BELTRAN DOMINGUEZ
Director General

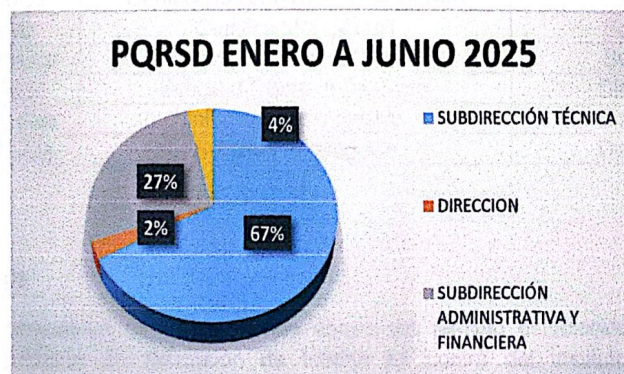
FECHA: 29 de julio de 2025

Cordial saludo,

De acuerdo con los roles de la oficina de control interno y el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, se llevó a cabo seguimiento a las PQRS D recepcionadas en el IMEBU en el primer semestre de la vigencia 2025, a través de los diferentes canales de ingreso habilitados por la entidad.

En el periodo comprendido entre el 01 de enero y 30 de junio de 2025, se registraron un total de 300 PQRS D según información remitida por la oficina de atención al ciudadano del instituto, distribuidas de la siguiente manera:

Subdirección Administrativa y Financiera	80
Dirección	8
Jurídica	11
Subdirección Técnica	201



Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial del Municipio de Bucaramanga – IMEBU

Calle 48 No. 28 – 40 Piso 2 Bucaramanga

Celular: 321 382 5242 – Página web: www.imebu.gov.co

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

El ingreso de las pqrds está centralizado 100% en el correo institucional atencionalciudadano@imebu.gov.co el enlace de la pagina web sigue sin ser operativo en lo corrido de la vigencia 2025, lo que sigue generando incumplimiento a lo establecido por el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que indica: *"todas la 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 67% de las PQRSD recepcionadas en el instituto, corresponden a la subdirección técnica, siendo este el proceso mas relevante dentro del instituto en cuanto al ciudadano, teniendo en cuenta que es quien orienta la misionalidad dentro del instituto, y tiene a cargo programas ofertados como agencia de empleo y banca ciudadana, la subdirección administrativa resolvió en su mayoría asuntos laborales como solicitud de certificaciones, de igual forma se evidencian asuntos administrativos de manera general.

Conforme a la distribución anterior se tomó una muestra aleatoria de pqrds 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:

PETICIONARIO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Cesar Serrano	Interés en Marketing Digital	Subtecnica
Gerson Silva	Hoja de vida agencia de empleo	Subtecnica
Rosalen Angarita	Interés vacantes agencia de empleo	Subtecnica
Yenny Acosta	Asesoría Emprendimiento	Subtecnica
Paola Carreño	Asesoría Emprendimiento	Subtecnica
Marcela Pinilla	Agendamiento mesa de trabajo	Subtecnica
Faber Corredor	Búsqueda de Empleo	Subtecnica
JAL Comuna 10	Solicitud apoyo institucional	Subtecnica
Harold Robayo	Información Stand feria empresarial	Subtecnica
Laura Amado	Información feria laboral	Subtecnica
Gilberto Flórez	Solicitud apoyo linea de emprendimiento	Subtecnica
Juan García	Apoyo Logístico	Subtecnica
Daniel Mejía	Postulación oportunidad laboral	Subtecnica
Sebastián Beltrán	Subsidio	Subtecnica
Carlos Parra	Petición	Jurídica
Ferley Sierra	Petición	Jurídica
Lucas Gómez	Petición	Jurídica
Paola Cordero	Certificación Laboral	Subdiraf
Jorge Torres	Certificado convenio de asociación	Subdiraf
Henry Diaz	Certificación Laboral	Subdiraf
Paula Villamizar	Apoyo talento humano	Subdiraf
Diana Duarte	Solicitud Oferta Institucional	Dirección
Jorge González	Información Proyectos	Dirección
Cristian Reyes	Solicitud Información	Dirección

Conclusiones

- Las respuestas se vienen dando dentro del término establecido, no se tuvo conocimiento de radicación de tutelas en contra del instituto, respecto a incumplimiento en términos o en la calidad de la 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

- Socializaciones periódicas del procedimiento PQRSD que permita ejercer un mayor control desde la segunda línea de defensa, respecto a la claridad, oportunidad y almacenamiento de respuestas.
- Garantizar respuestas de fondo en las PQRSD que se resuelvan.
- Poner en funcionamiento link PQRSD en página web institucional, conforme lo establece la normatividad legal vigente.
- Mejorar el sistema de seguimiento a PQRSD institucionales, teniendo en cuenta que se viene haciendo a través de un libro de Excel, sin que permita tener un mayor soporte de alertas de vencimiento en tiempo real, minimizando el riesgo de incumplimiento.

Atentamente,


ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
 Jefe de Oficina de Control Interno

