

IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	
	COMUNICACIONES INTERNAS	Emisión: 09/04/2021
		Código: E-GPE-FO08
		Versión: 02
CONTROL INTERNO 103		
GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		Página: 1 de 2

No. 002

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe Oficina de Control Interno

PARA: LUIS GONZALO GOMEZ GUERERO
Director General

ASUNTO: INFORME PQRSD CUARTO TRIMESTRE VIGENCIA 2021

FECHA: 27 de enero de 2022.

Cordial saludo,

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la dirección de la entidad un informe trimestral sobre el particular..."*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

De acuerdo a lo anterior la oficina de control interno, verifico los canales de ingreso de las pqrds al instituto, encontrándose con que se viene manejando de manera manual a través de un formato Excel con componentes como peticionario, solicitud, descripción, fecha de recepción, fecha de vencimiento, fecha de seguimiento y estado de la petición, sin embargo, por tratarse de una herramienta manual, dificulta el seguimiento o la obtención de alertas del estado de las mismas.

Revisado el insumo allegado por la funcionaria encargada de la recepción y seguimiento de pqrds, en el ultimo trimestre de la vigencia 2021, se recibieron 141 pqrds, distribuidas de la siguiente manera:

Subdirección Técnica: 131 pqrds asignadas
Oficina Jurídica: 4 pqrds asignadas
Subdirección administrativa y financiera: 5 pqrds asignadas
Tesorería: 1 pqrds asignada

Se observó que de acuerdo al seguimiento realizado, se contestaron la totalidad de las solicitudes, dentro del término estipulado por la ley, sin embargo la oficina de control interno recomienda la puesta en funcionamiento del módulo el cual beneficiara al instituto en el control al seguimiento, disminución de tiempo en el trámite con el usuario, mejora en la imagen de la entidad al ofrecer sistemas actualizados, mejora en la satisfacción al cliente al poder radicar peticiones desde cualquier lugar, facilita el proceso de seguimiento por parte del usuario, entre otros.



IMEBU Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial	INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	
	COMUNICACIONES INTERNAS	Emisión: 09/04/2021
		Código: E-GPE-FO08
		Versión: 02
CONTROL INTERNO 103		Página: 2 de 2
GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		

Se espera en la presente vigencia, realizar seguimientos en tiempo real por parte de esta oficina, de acuerdo al plan de trabajo que será presentado para aprobación ante el comité institucional de control interno.

Cordialmente,


ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
 Jefe Oficina de Control interno.

P/ Carlos Julián Suarez Sanabria – Cps apoyo control interno 