

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:	22 de 23

No. 013

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA

Jefe Oficina de Control Interno

PARA: LUIS GONZALO GOMEZ GUERERO

Director General

ASUNTO: INFORME PQRSO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2022

FECHA: 27 de julio 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 enero de 2022 al 30 de junio de 2022.

Las peticiones quejas y reclamos ingresan al instituto a través de los diferentes canales como el pbx, correo institucional, radicado físico y se sigue a la espera de la habilitación del portal virtual en página web, así como el sistema GD, se observa que dentro del periodo del informe el 100% de las pqrso ingresaron a través del correo institucional atencionalciudadano@imebu.gov.co.

Un total de 63 pqrso ingresaron en el Imebu dentro del primer semestre, una cifra relativamente baja, teniendo en cuenta que los servicios y programas del Imebu como lo son banca ciudadana, agencia de empleo, somos locales, CDE y reactivación económica, tiene participación presencial en las diferentes comunas de la ciudad, donde se exponen, ofrecen y aclaran dudas de estos, lo que disminuye el flujo de peticiones de información a través de radicación de pqrso en el instituto.

Las pqrso ingresadas están distribuidas de la siguiente manera:

Agencia de Empleo: 37 equivalente al 63%

Dirección: 11 equivalente al 17%

Reactivación económica: 8 equivalente al 13%

Subdirección administrativa y financiera: 4 equivalente al 7%

Se verificó que las mismas han sido respondidas en el término estipulado de acuerdo al formato control de atención a la ciudadanía, se realizó muestreo aleatorio a banca ciudadana, agencia de empleo y subdirección administrativa y financiera.

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:	23 de 23

Conclusiones

- El ingreso de las pqrds está centralizado en el correo institucional.
- Se viene cumpliendo con los términos de respuesta de las pqrds.
- La agencia de empleo agrupa mas del 60% de las peticiones o solicitudes que ingresan, debido al interés que genera el programa en la ciudadanía.

Recomendaciones

- Se recomienda verificar que la información de canales de ingreso de pqrds, este llegando de manera efectiva a la comunidad.
- Implementar de manera Urgente el sistema pqrds que fue adquirido con GD, con el fin de realizar una distribución y seguimiento en tiempo real y efectivo a las mismas.
- Poner en funcionamiento de manera Urgente el link en pagina web para radicar pqrds de manera virtual.
- Diferenciar las pqrds, de la información de interés general, invitaciones o felicitaciones que ingresen al instituto.

Cordialmente,


ANDRÉS MAURICIO JAIMES BENJUMEA
 Jefe Oficina de Control interno.