

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:	8 de 9
GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			

No. 007

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA

Jefe Oficina de Control Interno

PARA: LUIS GONZALO GOMEZ GUERERO

Director General

ASUNTO: INFORME PQRSO PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2022

FECHA: 28 de abril 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 31 de marzo de 2022.

Teniendo en cuenta el informe de seguimiento a pqrso con corte a diciembre de 2021, se había constatado el canal de ingreso de estas en la oficina de atención a la ciudadanía, mediante los diferentes canales de comunicación con que cuenta el instituto, sin embargo, se ha podido evidenciar que existen solicitudes remitidas a la entidad que no han sido registradas en la oficina encargada del registro, distribución y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, lo cual dificulta su seguimiento y el trámite a respuesta dentro del término estipulado por la ley.

Revisado el insumo allegado por la funcionaria encargada de la recepción y seguimiento de pqrso, en el primer trimestre de la vigencia 2022, se radicaron en la oficina de atención a la ciudadanía 33 pqrso, las cuales 31 se encuentran cerradas eficazmente y 2 se encuentran dentro del término de respuesta.

Se observa que aun sigue sin implementarse el módulo pqrso en el instituto, se espera reunión programada para el próximo lunes 2 de mayo con el operador que esta implementando el software, con la finalidad de generar un cronograma de compromisos final y dar por terminada la etapa de puesta en funcionamiento del servicio contratado, la oficina de control interno hará seguimiento a los compromisos que queden dentro del acta de reunión.

De igual forma solicito que al momento de distribuir las pqrso radicadas en atención al ciudadano, se remita copia a la oficina de control interno con el fin de realizar seguimiento en

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:	9 de 9
GESTIÓN DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA			

tiempo real a las mismas, específicamente las que provienen de entes de control y así evitar incurrir en faltas o sanciones de acuerdo a la normatividad vigente aplicable.

La oficina de control interno recomienda cumplir con el procedimiento interno E-GPE-PR04 de atención al ciudadano y tramite pqrds, el cual especifica el registro de las solicitudes a través de la secretaría ejecutiva para su distribución y que se viene haciendo parcialmente, y menciona el aplicativo en pagina web que no se encuentra en funcionamiento a la fecha.

Cordialmente,


ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
 Jefe Oficina de Control interno.

P/ Carlos Julián Suarez Sanabria – Cps apoyo control interno