

|                                                                                                                                                |                                                                                  |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>IMEBU</b><br><small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small><br><br>CONTROL INTERNO<br>103<br>GESTIÓN DE CONTROL INTERNO | INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA |                     |
|                                                                                                                                                | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b>                     | Emisión: 02/08/2022 |
|                                                                                                                                                |                                                                                  | Código: V-GCI-FO06  |
|                                                                                                                                                |                                                                                  | Versión: 03         |
|                                                                                                                                                |                                                                                  | Página: 15 de 17    |

## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD DICIEMBRE DE 2022

**DE:** ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA  
**Jefe de Control Interno**

**PARA:** LUIS GONZALO GOMEZ GUERRERO  
**Director General**

**FECHA:** 19 de enero de 2023

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 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 pqrsd para la vigencia 2022.

De acuerdo a información suministrada por la oficina de atención al ciudadano para la vigencia 2022 ingresaron al instituto un total de 183 pqrsd, el instituto tiene autorizado para ingreso de las mismas el correo institucional, pbx y radicado físico en la oficina de atención al ciudadano, el modulo virtual para pagina web aún no se encuentra en funcionamiento, y en lo corrido de la vigencia se estuvieron realizando las pruebas y ajustes necesarios para su disponibilidad.

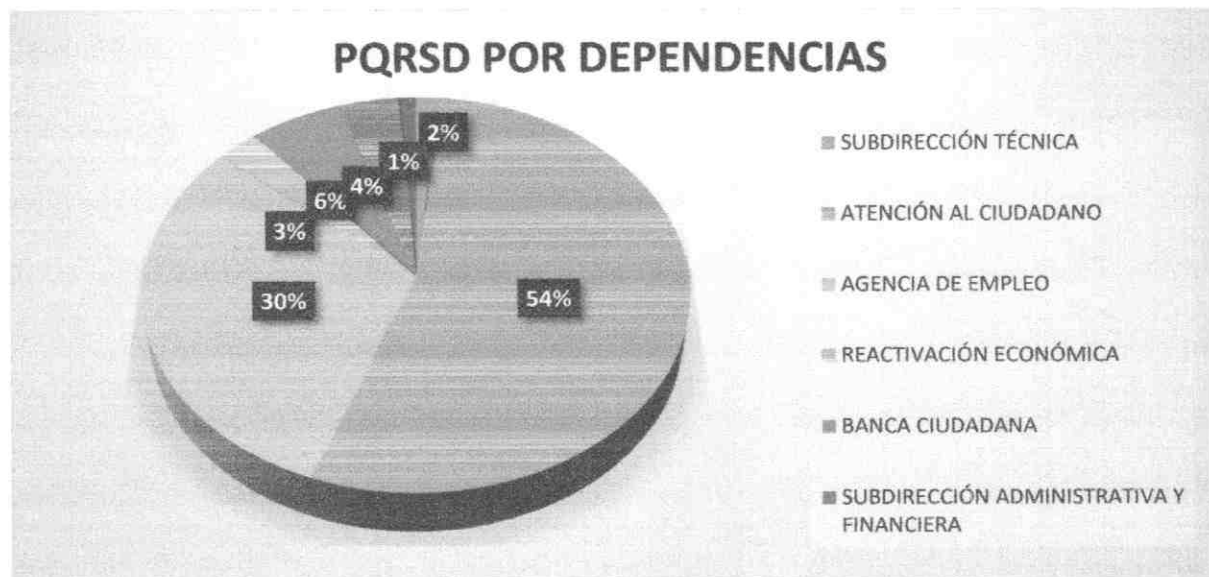
Verificada la información, el 100% de las peticiones quejas o reclamos para la vigencia 2022 ingresaron a través del correo institucional [atencionalciudadano@imebu.gov.co](mailto:atencionalciudadano@imebu.gov.co) y las mismas fueron distribuidas al interior del instituto acorde a la competencia de cada proceso y resueltas en los términos legales vigentes.

Llama la atención el comparativo con la vigencia 2021 la cual tuvo un ingreso de 524 pqrsd, es decir disminuyo en un 286% el total de solicitudes ingresadas al instituto, sin embargo, se encuentra que, en lo corrido del 2022, el Imebu realizó un arduo trabajo de campo llevando a los diferentes corregimientos y comunas la oferta institucional, lo que implica que

|                                                                                                                                                |                                                                                  |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>IMEBU</b><br><small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small><br><br>CONTROL INTERNO<br>103<br>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: 16 de 17    |

gran parte de las inquietudes que pueden terminar en una pqrsc se resuelvan directamente con la comunidad.

Las pqrsc recepcionadas están distribuidas de la siguiente manera:



**Subdirección técnica:** 3 equivalente al 2%

**Atención al ciudadano:** 99 equivalente al 54%

**Agencia de Empleo:** 56 equivalente al 30%

**Reactivación Económica:** 5 equivalente al 3%

**Banca Ciudadana:** 11 equivalente al 6%

**Subdirección Administrativa y Financiera:** 7 equivalente al 4%

**Jurídica:** 2 equivalente al 1%

Se verificó que las mismas han sido respondidas en el término de acuerdo al formato control de atención a la ciudadanía, se realizó muestreo aleatorio en los diferentes procesos con el fin de validar la respuesta dada a los peticionarios.

### Conclusiones

- El ingreso a las pqrsc está centralizado en el correo institucional.
- Se viene cumpliendo con los términos de respuesta de las pqrsc.

|                                                                                                                                                                     |                                                                                         |                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>IMEBU</b><br><small>Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial</small><br><br><b>CONTROL INTERNO</b><br><b>103</b><br><b>GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b> | <b>INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA</b> |                     |
|                                                                                                                                                                     | <b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b>                            | Emisión: 02/08/2022 |
|                                                                                                                                                                     |                                                                                         | Código: V-GCI-FO06  |
|                                                                                                                                                                     |                                                                                         | Versión: 03         |
|                                                                                                                                                                     |                                                                                         | Página: 17 de 17    |

- La agencia de empleo a lo largo de la vigencia es el programa que más presenta solicitudes de información, siendo este uno de los programas ofrecidos por el Imebu, que genera mayor interés en la comunidad.
- No se está dando cumplimiento de manera total a lo estipulado en el artículo 76 de la ley 1474 respecto a la obligatoriedad de contar con un link de acceso a pqrds en página web institucional.

### Recomendaciones

- A través del módulo pqrds adquirido por la entidad, generar la redistribución de las pqrds ingresadas por los diferentes canales autorizados por la entidad, con el fin de facilitar el seguimiento a las mismas.
- finalizar las pruebas y ajustes del link en página web para radicación de pqrds de manera virtual.
- Diferenciar las pqrds, de la información de interés general, invitaciones o felicitaciones que ingresan al instituto.
- Continuar avanzando en los mecanismos de atención al ciudadano, garantizando por parte del Imebu el cumplimiento de los objetivos misionales, orientados a la comunidad.

Atentamente,

**ANDRÉS MAURICIO JAIMES BENJUMEA**  
Jefe de Oficina de Control Interno

P/ Angie Paola Gómez Sepúlveda – Apoyo oficina de control interno