

 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

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD TERCER TRIMESTRE

DE: ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Control Interno

PARA: LUIS GONZALO GOMEZ GUERRERO
Director General

FECHA: 26 de octubre 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 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 el periodo comprendido entre el 01 julio y el 30 de septiembre de 2022.

Las pqrsd ingresan al instituto a través de los diferentes canales autorizados como el pbx, correo institucional, radicado físico y aun sigue sin estar habilitado el portal virtual en pagina web, así como el sistema GD, se observa que dentro del periodo del informe el 100% de las pqrsd ingresaron a través del correo institucional atencionalciudadano@imebu.gov.co

Un total de 34 peticiones, quejas o reclamos ingresaron al Imebu dentro del tercer trimestre de 2022, se debe tener en cuenta que los programas misionales de la entidad cuentan con un importante trabajo de campo en los diferentes barrios y corregimientos de la ciudad, donde se presenta la oferta institucional y muchas de las dudas que pueden acarrear una pqrsd son resueltas en el trabajo de campo, disminuyendo considerablemente el flujo de estas hacia el instituto.

Las pqrsd recepcionadas están distribuidas de la siguiente manera:

Subdirección técnica: 7 equivalente al 21%

Agencia de Empleo: 15 equivalente al 44%

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

Reactivación Económica: 8 equivalente al 23%

Banca Ciudadana: 3 equivalente al 9%

Subdirección Administrativa y Financiera: 1 equivalente al 3%

Se verificó que las mismas han sido respondidas en el termino 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 pqrds está centralizado en el correo institucional.
- Se viene cumpliendo con los términos de respuesta de las pqrds
- La agencia de empleo a lo largo de la vigencia es el programa que más presenta solicitudes de información.

Recomendaciones

- Realizar las acciones pertinentes para la implementación del sistema de 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 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.

Atentamente,

ANDRES MAURICIO JAIMES BENJUMEA
Jefe de Oficina de Control Interno

P/ Carlos Julián Suarez Sanabria – Apoyo oficina de control interno