

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

III TRIMESTRE DE 2023

El Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Bucaramanga – IMEBU, cuenta con un Procedimiento de Atención al Ciudadano que tiene por objeto establecer las políticas o condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la atención y solución de los diferentes tipos de requerimientos interpuestos ante la institución, con el fin de garantizar el derecho de participación ciudadana, preservar la ética del instituto, dar cumplimiento a las disposiciones legales, y a la vez fomentar el mejoramiento continuo de la institución mediante la retroalimentación del usuario.

En atención al cumplimiento de dicho procedimiento y del Modelo de Servicio al Ciudadano, en el año 2023, el IMEBU ha recibido 232 PQRS de las cuales el 98,7% se encuentran cerradas y/o respondidas y el 1,3% restante, aún están en proceso de respuesta dentro de los términos permitidos:

TIPO DE SOLICITUD	COUNTA de TIPO DE SOLICITUD
	0
PETICION GENERAL	1
DERECHO PETICION	5
INFORMES	1
PETICION AUTORIDADES	4
PETICION GENERAL	212
SOLICITUD	9
Suma total	232

RESPONSABLE INSTITUCIONAL	COUNTA de RESPONSABLE INSTITUCIONAL
	0
JURÍDICA	5
SUBADMINISTRATIVA	13
SUBTECNICA	214
Suma total	232

ALERTA SEGUIMIENTO	COUNTA de ALERTA SEGUIMIENTO
	0
CERRADO	229
REVISAR TIEMPO RESPUESTA	3
Suma total	232