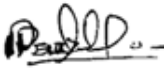
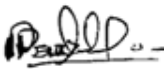


 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto de Empleo y Fomento Empresarial	PROCESO GESTIÓN DE CONTROL INTERNO		Fecha creación del formato: 02-08-2022	
				Código: V-GCI-FO06	Versión: 4.0
		INFORMES DE CONTROL INTERNO			

1. DATOS GENERALES

FECHA:	15-07-2026
NOMBRE DEL INFORME:	Informe de Evaluación y Seguimiento a las PQRSD.
TEMA:	Semestre I de 2026
ELABORÓ:	Patricia Pertuz Llanos Jefe Oficina de Control Interno Firma: 
APROBÓ:	Patricia Pertuz Llanos Jefe Oficina de Control Interno Firma: 
DIRIGIDO A:	Clinfor Bello Castillo Director General IMEBU

2. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

2.1 OBJETIVO GENERAL Evaluar de manera objetiva la eficiencia, oportunidad y calidad en la gestión de las PQRSD radicadas ante el IMEBU durante el primer semestre de 2026, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales y proponer acciones de mejora en la atención al ciudadano. 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS. • Verificar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la normativa vigente para cada tipo de petición. • Cuantificar y categorizar las solicitudes recibidas para identificar los trámites con mayor demanda. • Analizar el desempeño de las dependencias responsables en la resolución de los requerimientos.
--

 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto de Empleo y Fomento Empresarial	PROCESO GESTIÓN DE CONTROL INTERNO		Fecha creación del formato: 02-08-2022	
				Código: V-GCI-FO06	Versión: 4.0
		INFORMES DE CONTROL INTERNO			

- Identificar cuellos de botella en el proceso que generen incumplimientos en los tiempos de respuesta.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS

3.1 MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política de Colombia: Artículo 23 (Derecho de Petición).
- ✓ Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- ✓ Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- ✓ Decreto 1083 de 2015: Reglamenta el Sistema de Gestión del Talento Humano y las directrices de control interno (MIPG)
- ✓ Decreto 1166 de 2016: Relativo a la presentación y trámite de peticiones verbales.

3.2 DESARROLLO DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Se analizó el "Registro de Control y Seguimiento a PQRSD" (Formato E-GPE-FO11, Versión 05), el cual contiene **311 registros** procesados entre enero y junio de 2026. Las actividades incluyeron:

- ✓ **Canal de Recepción:** Se evidencia una **digitalización total** de la puerta de entrada de peticiones a la entidad. Durante el periodo analizado (enero a junio de 2026), el **100% de los 311 registros** ingresaron a través de medios electrónicos.
- ✓ **Tipología de la Demanda:** La mayor carga operativa se concentra en **Solicitudes de Certificación Laboral** y remisión de **Hojas de Vida** para postulación a vacantes o prácticas.
- ✓ **Análisis de Cumplimiento:**
 - La mayoría de los trámites figuran con estado **"Cerrado"** y cumplimiento de tiempo **"Sí"**.
 - Sin embargo, se detectaron casos críticos de **incumplimiento en el tiempo de respuesta** (marcados como "No"), tales como los registros No. 36, 43, 44, 45, 46, 48, 49, 51, 53, 55, 56, 60, 61, 68, 69, 71, 74, 79, 82, 92,

 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto de Empleo y Fomento Empresarial	PROCESO GESTIÓN DE CONTROL INTERNO		Fecha creación del formato: 02-08-2022	
				Código: V-GCI-FO06	Versión: 4.0
		INFORMES DE CONTROL INTERNO			

93, 94, 96, 100, 101, 106, 108, 109, 118, 128, 131, 132, 135, 136, 138, 140, 146, 155, 161, 162, 164, 167, 169, 174, 258 y 278.

✓ **Estado de los Trámites (Gestión de Cierre)**

- Al cierre del reporte analizado (junio de 2026):
- **Estado "Cerrado": 97.4%** (303 registros).
- **Estado "En Trámite": 2.6%** (8 registros).
- Las peticiones en estado "En Trámite" corresponden a radicados de finales de junio (registros 224, 304, 306, 307, 308, 309, 310 y 311), los cuales se encuentran aún dentro de los términos legales de respuesta a la fecha de corte del informe.

✓ **Caracterización de la Demanda (Trámites Recurrentes)**

Aunque el documento no asigna un porcentaje exacto a cada tipología, el análisis cualitativo permite identificar la concentración de la carga:

- Certificaciones Laborales (Subadministrativa): Identificado como el trámite más recurrente.
- Gestión de Hojas de Vida y Vacantes (Subtécnica): Representa el segundo bloque de mayor volumen operativo.

4. CONCLUSIONES

- **Estandarización:** El IMEBU cuenta con un instrumento de control (E-GPE-FO11) que permite la trazabilidad completa de las peticiones desde su radicación hasta su cierre.
- **Oportunidad:** Existe un margen de mejora significativo en la oportunidad de respuesta. Se evidencia un **número considerable de peticiones que excedieron los términos de ley** (indicador "No" en cumplimiento).
- **Gestión Documental:** El proceso de certificaciones laborales es el trámite más recurrente, lo que sugiere una alta carga administrativa para el área de talento humano (Subadministrativa).
- **Trámites Actuales:** Al cierre del reporte (junio 2026), varias peticiones de finales de junio permanecen **"En Trámite"**, lo cual es coherente con los términos legales vigentes si aún no han vencido.

 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto de Empleo y Fomento Empresarial	PROCESO GESTIÓN DE CONTROL INTERNO		Fecha creación del formato: 02-08-2022	
				Código: V-GCI-FO06	Versión: 4.0
		INFORMES DE CONTROL INTERNO			

5. RECOMENDACIONES

- Plan de Choque en Subtécnica y Subadministrativa:** Debido al alto volumen de incumplimientos detectados en estas áreas, se recomienda revisar los procedimientos internos y evaluar si requieren mayor apoyo de personal para el descargue y gestión de PQRSD.
- Alertas Tempranas:** Dado que administran las PQRSD de manera manual en y no en utilizan el módulo respectivo en el software “GD”, se recomienda implementar un sistema de alertas automáticas (semáforo) que notifique a los responsables cuando una petición esté a 3 días de vencer su término legal, evitando así los indicadores de incumplimiento observados.
- Automatización de Certificaciones:** Dado que las certificaciones laborales son el pedido más frecuente, se recomienda habilitar un módulo de descarga automática en la web institucional para reducir la radicación de estas como PQRSD.
- Capacitación en Normativa:** Realizar jornadas de actualización sobre la Ley 1755 de 2015 para los funcionarios, enfatizando en que el traslado por competencia (que se observa en varios registros) debe hacerse de manera inmediata para no afectar el tiempo del ciudadano.
- El cumplimiento del 85% en oportunidad** se considera aceptable, pero requiere acciones correctivas, especialmente porque el IMEBU gestiona estas solicitudes de forma manual y no utiliza el módulo respectivo en el software “GD”, lo que dificulta la generación de alertas preventivas.
- Conclusión del Indicador:** La entidad presenta una excelente capacidad de cierre de casos (97%), pero debe mejorar la celeridad en la Subtécnica y Subadministrativa para reducir el 14.8% de respuestas extemporáneas detectadas.
- Fortalecimiento institucional en la atención al ciudadano.** De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (Regulación del Derecho de Petición), la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional), la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA), y en consonancia con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) contenidas en el *"ABC de Servicio al Ciudadano"*, las cuales son de obligatorio cumplimiento para las entidades descentralizadas del orden territorial en su calidad de autoridades públicas. Se recomienda a la entidad diseñar, formalizar e implementar un **Proceso de Relacionamento con el Ciudadano** (o Proceso de Servicio al Ciudadano). Este esfuerzo debe traducirse en la estandarización y adopción formal de:

 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA	Instituto de Empleo y Fomento Empresarial	PROCESO GESTIÓN DE CONTROL INTERNO		Fecha creación del formato: 02-08-2022	
				Código: V-GCI-FO06	Versión: 4.0
		INFORMES DE CONTROL INTERNO			

- Un **procedimiento** claro para la recepción, trámite y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- Un **manual, protocolo** de servicio y canales de atención.
- La respectiva **reglamentación interna** que garantice un sistema formal, estructurado y trazable.
- Con esta medida se busca mitigar riesgos asociados a la vulneración del debido proceso, asegurar el cumplimiento de los términos legales y elevar los niveles de satisfacción de la ciudadanía mediante un servicio estandarizado, eficiente y transparente.