



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

INFORME FRENTE A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DE PALMIRA

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 administración de la entidad un informe semestral 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 2024 al 30 de junio de 2024 en el INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DE PALMIRA- IMDESEPAL , con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información los siguientes canales: la página Institucional de la entidad, el correo electrónico de la entidad, ventanilla única, el formulario PQRSD por correo certificado y las radicadas personalmente.



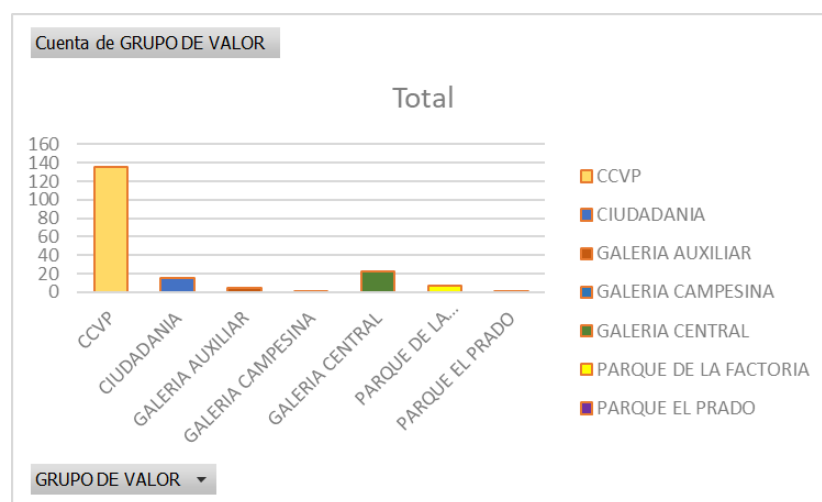
Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

El Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira- IMDESEPAL en el primer semestre del año 2024, tuvo un ingreso total de 186 PQRSD radicadas de manera presencial. Se puede evidenciar que los usuarios siguen utilizando el canal presencial en mayor proporción; por lo que IMDESEPAL ha reforzado este canal para que los usuarios se sientan satisfechos con la atención, pero también sigue apostando a la utilización de herramientas alternativas como lo son la Pagina Web y Email instrumentos necesarios que permiten llegar a toda la comunidad que no puede acceder de manera presencial.

Para continuar con el proceso de seguimiento y control la entidad siguió con la radicación por centro de trabajo (Centro Comercial Villa de las Palmas, Plazas de Mercado, Amueblamiento Urbano), ciudadanos y entidades en general.

Encontramos que el centro de trabajo donde más se radicaron PQRSD fue en el Centro Comercial Villa de las Palmas con un total de ciento treinta y seis (136) PQRSD radicadas, seguido por las Plazas de Mercado comprendidas por la Central, Auxiliar y Campesina donde se radicaron veinticinco (25) PQRSD, El Amueblamiento Urbano que comprende a los módulos ubicados en el Parque La Factoría, El Parque Obrero y Parque El Prado con un total de ocho (8) PQRSD radicadas, La Ciudadanía en general radicó en la entidad un total de quince (15) PQRSD en esta población, lo cual nos da un total de 186 PQRSD recibidas, analizando el comportamiento de las PQRS presentadas en el primer semestre del 2024.



Calle 29 No. 26-34 Tercer piso - Barrio Centro - Tel. 2859522 Celular: 300-5037419

Email: info@imdesepai.gov.co - imdesepai@palmira.gov.co

Código Postal 763533

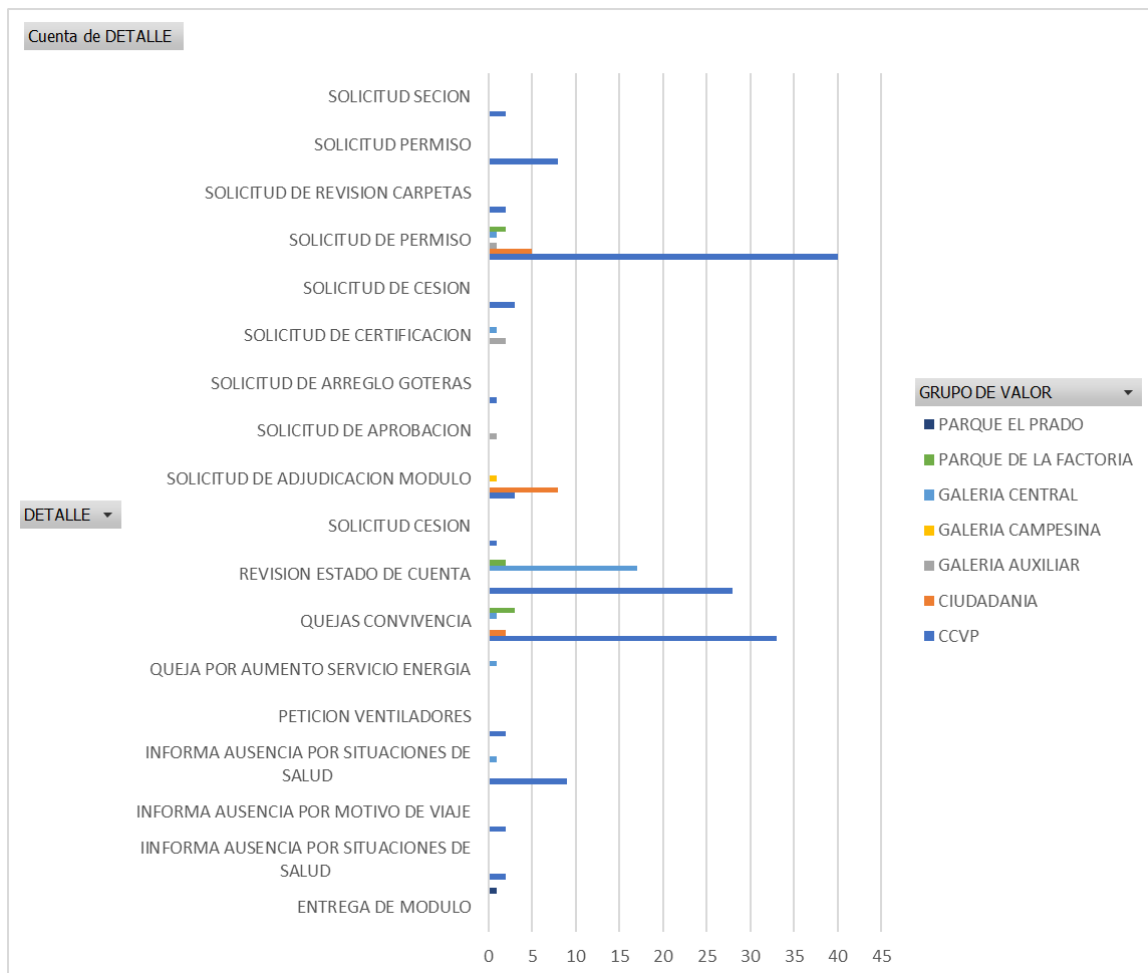


Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

En las recibidas por los ciudadanos se logra evidenciar que la mayoría es por solicitud de información y solicitud para arrendar, alquilar o usufructuar los módulos que se encuentran en el municipio de Palmira y que actualmente son administrados por EL INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DE PALMIRA- IMDESEPAL.

Por parte de los Centros de Trabajo la mayoría son por solicitud de autorizaciones para el mejoramiento o adecuación de los locales, peticiones para conocer estados de cuenta y quejas de convivencia.



Calle 29 No. 26-34 Tercer piso - Barrio Centro - Tel. 2859522 Celular: 300-5037419

Email: info@imdesepai.gov.co - imdesepai@palmira.gov.co

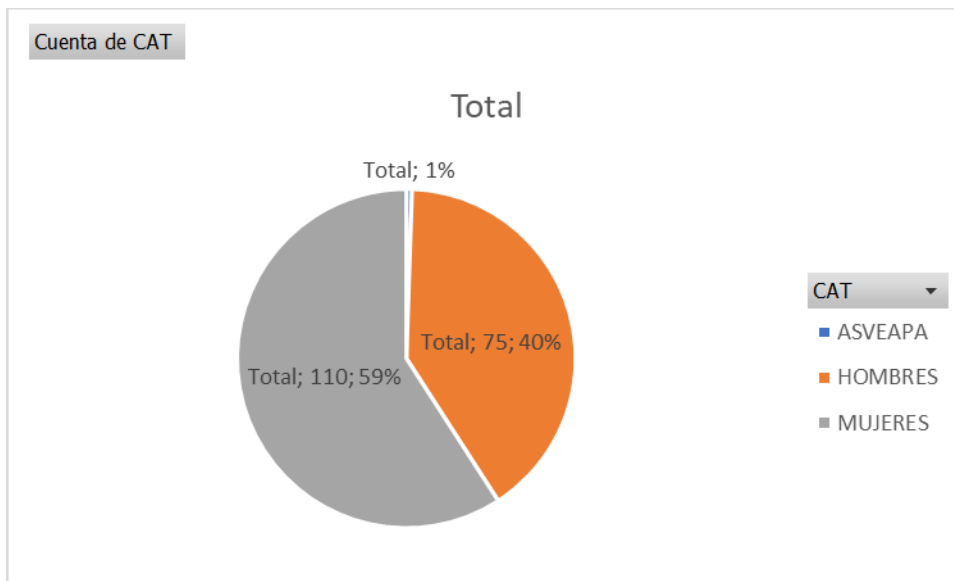
Código Postal 763533



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

En el primer semestre del año podemos evidenciar que se recibieron ciento diez (110) PQRSD por mujeres, setenta y cinco (75) por hombres y una (1) de la asociación. Esto nos da una participación del 59% de las mujeres en este primer semestre.



Denuncias por actos de corrupción. Durante el periodo de enero a junio no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción que involucraran a IMDESEPAL o a los funcionarios y contratistas de la Entidad.

Calle 29 No. 26-34 Tercer piso - Barrio Centro - Tel. 2859522 Celular: 300-5037419

Email: info@imdesepai.gov.co - imdesepai@palmira.gov.co

Código Postal 763533



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. IMDESEPAL continua con el seguimiento a los administradores de los grupos de valor y el área jurídica, encargados de dar la mayoría de las respuestas, adicional se continuó con el refuerzo en las estrategias, para el seguimiento de las PQRSD.
2. De acuerdo al análisis de las PQRS se pudo evidenciar que algunos procesos fueron de un seguimiento continuo como son los casos de convivencia, que, aunque ya se han dado respuesta y se han tomado medidas es necesario seguir haciendo intervención.
3. Se recomienda seguir haciendo el seguimiento y solicitar el informe de las PQRSD mensualmente por el encargado de Control Interno, de esta manera se disminuye el número de PQRSD pendientes o que se queden sin una respuesta en los tiempos de ley.

Calle 29 No. 26-34 Tercer piso - Barrio Centro - Tel. 2859522 Celular: 300-5037419

Email: info@imdesepal.gov.co - imdesepal@palmira.gov.co

Código Postal 763533