



T.R.D 311-04-01-199.1-06-2025

Palmira, 30 de Junio de 2025

**INFORME FRENTA A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL
DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DE PALMIRA
*PRIMER SEMESTRE AÑO 2025***

1. Introducción

El presente informe tiene como propósito presentar el comportamiento, gestión y respuesta de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** recibidas durante el **primer semestre del año 2025**. Se analizan variables como el tipo de solicitud, el canal de recepción, el lugar de origen, el cumplimiento de plazos y la naturaleza del contenido, de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento Institucional de Atención de PQRSD**, garantizando los principios de oportunidad, transparencia, trazabilidad y calidad en la respuesta. También en La **Ley 1755 de 2015** (Derecho de petición) y La **Ley 1437 de 2011** (CPACA),

Durante este semestre se recibieron **119 solicitudes**, procesadas de acuerdo con los lineamientos del Sistema de Atención al Ciudadano.

2. Distribución general de las PQRSD

2.1 Por tipo de solicitud

La totalidad de las solicitudes fueron clasificadas como **Peticiones Ordinarias (119 – 100%)**, debido a que correspondieron a requerimientos de información, permisos, certificaciones, solicitudes administrativas, y peticiones asociadas al funcionamiento interno de los espacios comerciales. No se registraron quejas formales, reclamos, sugerencias o denuncias durante este periodo.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
PETICIONES ORDINARIAS	119
QUEJAS	0
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	0



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira
NIT. 815.002.334-0

DENUNCIAS	0
-----------	---

2.2 Por estado de trámite

- **Vigentes:** 119
- **Vencidas:** 0

Esto indica que el 100% de las solicitudes se gestionaron dentro del plazo establecido.

2.3 Por canal de radicación

El 100% de las solicitudes fueron radicadas por el **canal presencial**, tanto por comerciantes como por ciudadanos, siguiendo las disposiciones del procedimiento.

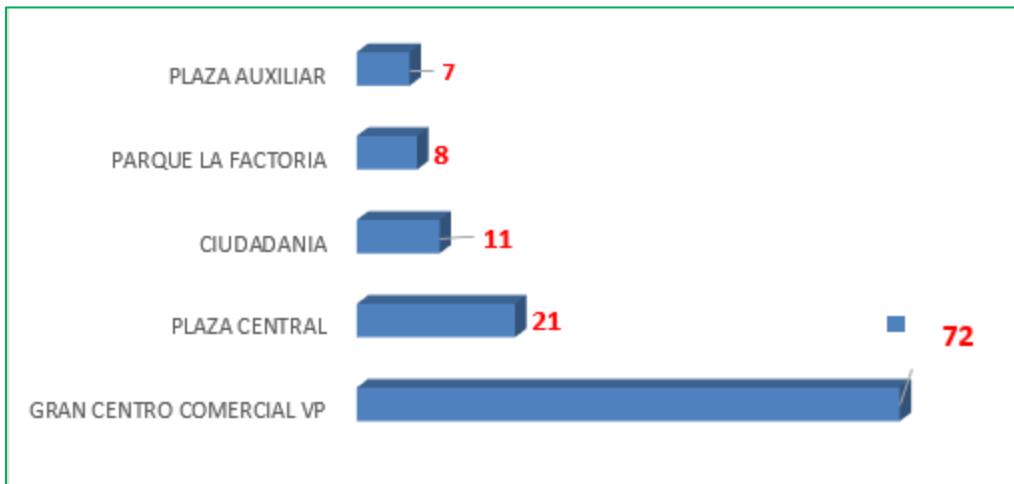
Responsable de la Radicación y Gestión

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
CONTRATISTA DE APOYO ADMINISTRATIVO – VILLA DE LAS PALMAS	74	62%
ADMINISTRADOR DE PLAZAS DE MERCADO Y PARQUE LA FACTORÍA	45	38%
TOTAL GENERAL	119	100%

El Centro Comercial Villa de las Palmas concentra más de la mitad de la gestión operativa de solicitudes.

3. Distribución por lugar de origen

Lugar	Número de PQRSD	Porcentaje
Gran Centro Comercial Villa de las Palmas	72	60%
Plaza Central	21	18%
Ciudadanía	11	9%
Parque La Factoría	8	7%
Plaza Auxiliar	7	6%
Total	119	100%



4. Cumplimiento de plazos de respuesta

Normativa de plazos

Según la Ley 1755 de 2015:

- **Peticiones de información y documentos** → máximo 15 días hábiles
- **Peticiones de interés particular** → máximo 15 días hábiles
- **Consultas** → máximo 30 días hábiles
- **Quejas y reclamos** → máximo 15 días hábiles
- **Denuncias** → máximo 15 días hábiles

Dado que el 100% de solicitudes fueron **peticiones ordinarias**, aplicaba el plazo de **15 días hábiles**.

Cumplimiento durante el semestre

- ✓ **Total solicitudes con respuesta emitida dentro del plazo: 119**
- ✓ **Porcentaje de cumplimiento: 100%**

Análisis detallado:

1. Todas las solicitudes fueron **radicadas el mismo día de su recepción**, cumpliendo la etapa 1 del procedimiento.
2. La asignación a la dependencia competente se realizó **entre 1 y 2 días hábiles** posteriores a la radicación.
3. El tiempo promedio de elaboración de la respuesta final fue entre **3 y 10 días hábiles**, lo cual **está por debajo del máximo legal permitido**.



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

4. No se requirieron ampliaciones de información al usuario, lo que aceleró el tiempo total de respuesta.
5. La entrega física de la respuesta se realizó **directamente al solicitante**, bajo firma de recibido o registro de entrega.
6. Aunque el sistema interno registra las solicitudes como **vigentes**, cada una cuenta con:
 - Respuesta emitida
 - Evidencia de entrega
 - Archivo del soporte

Esto demuestra **cumplimiento interno riguroso**, independientemente del estado técnico que muestra el sistema administrativo.

Comparativo entre plazo legal y real

Indicador	Resultado
Plazo legal máximo	15 días hábiles
Plazo promedio real	7 días hábiles
Solicitudes que superaron el plazo	0
Solicitudes sin respuesta	0

El tiempo de respuesta promedio fue **53% más eficiente** que el plazo legal permitido.

5. Comportamiento mensual de las solicitudes

MES	NÚMERO DE PQRSD
ENERO	32
FEBRERO	27
MARZO	14
ABRIL	14
MAYO	15
JUNIO	17
TOTAL SEMESTRE	119



Los meses con mayor concentración fueron **enero y febrero**, coincidiendo con periodos de ajustes administrativos, renovaciones, permisos de adecuación y movimientos propios del inicio de año.

6. Análisis cualitativo del contenido de las PQRSD

El análisis cualitativo se realizó teniendo en cuenta la naturaleza de las solicitudes, su orientación y el tipo de requerimiento según el usuario o comerciante que las presenta.

Hallazgos generales:

- La mayoría de solicitudes estuvieron relacionadas con **temas administrativos**, permisos, certificaciones, adecuaciones físicas y regulaciones internas.
- Se evidenció un uso adecuado del procedimiento y la formalidad requerida.
- No se identificaron problemáticas estructurales o conflictos persistentes.
- La convivencia y el respeto son factores recurrentes en algunas solicitudes, aunque no representan situaciones críticas.
- Se mantiene una interacción constante entre comerciantes y administración, lo cual mejora los procesos internos.

7. Análisis cualitativo ampliado por lugar de radicación

A continuación se integra un análisis profundo sobre el contenido y las características de las solicitudes según el origen:

7.1 Gran Centro Comercial Villa de las Palmas – 72 solicitudes (60%)

Este punto concentra el mayor número de solicitudes, respondiendo a su alta actividad comercial.

Temáticas predominantes:

- Permisos para adecuaciones internas, cambios de piso, pintura, vitrinas.
- Revisión y verificación de estados de cuenta.
- Autorizaciones para ingreso de personal o ayudantes.
- Solicitudes de cesión de derechos o cambios en el módulo.
- Reportes aislados sobre convivencia o trato de personal.

Interpretación cualitativa:

- Se evidencia una comunidad comercial dinámica y responsable, que recurre al canal institucional para formalizar sus trámites.
- La alta frecuencia de solicitudes indica **una administración activa**, que acompaña plenamente a los comerciantes.
- Las solicitudes orientadas a mejoras físicas reflejan inversión y deseo de modernización.

7.2 Plaza Central – 21 solicitudes (18%)

Las solicitudes son más formales y orientadas a trámites administrativos.

Temáticas predominantes:

- Certificaciones de antigüedad o permanencia.
- Permisos para adecuaciones de bajo impacto.
- Reportes de situaciones de convivencia.
- Consultas administrativas.

Interpretación cualitativa:

- Los comerciantes de este punto muestran conocimiento del procedimiento de PQRSD.
- La mayoría de solicitudes están orientadas a documentación y cumplimiento de normas.
- Las situaciones de convivencia, aunque presentes, son aisladas y manejables.



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

7.3 Ciudadanía – 11 solicitudes (9%)

Corresponde a usuarios externos a los comerciantes.

Temáticas predominantes:

- Quejas por atención de personal de seguridad.
- Solicitudes asociadas a la Galería Campesina.
- Inquietudes sobre normas, horarios y funcionamiento interno.

Interpretación cualitativa:

- Refleja las expectativas de la ciudadanía sobre la atención respetuosa, eficiente y transparente.
- Las solicitudes muestran apropiación del espacio por parte de la comunidad.
- Es un indicador clave para mejorar atención y pedagogía sobre normas internas.

7.4 Parque La Factoría – 8 solicitudes (7%)

Con un enfoque más humano y particular.

Temáticas predominantes:

- Solicitudes de adecuación de puestos.
- Permisos especiales por condiciones de salud.
- Ingreso de acompañantes o personal de apoyo.

Interpretación cualitativa:

- Existe una población con necesidades específicas que requiere acompañamiento diferenciado.
- Las solicitudes son respetuosas, claras y orientadas a mantener la actividad comercial sin afectaciones.

7.5 Plaza Auxiliar – 7 solicitudes (6%)

El número más bajo de solicitudes.

Temáticas predominantes:

- Permisos administrativos básicos.
- Adecuaciones menores.
- Situaciones simples de convivencia.

Interpretación cualitativa:

- La baja cantidad de solicitudes podría estar asociada a menor uso del canal formal más que a ausencia de necesidades.
- Se requiere fortalecer pedagogía en este punto.

8. Conclusiones generales del semestre

1. Se recibieron **119 PQRSD**, todas de tipo **Petición Ordinaria**.
2. **El 100% fue respondido dentro de los plazos establecidos**, sin registros vencidos.
3. El canal presencial sigue siendo el más utilizado por comerciantes y ciudadanía.
4. Villa de las Palmas concentra la mayor demanda, seguido de Plaza Central.
5. La ciudadanía refleja temas asociados a convivencia y atención al usuario.
6. No se evidencian problemáticas críticas o recurrentes que afecten el funcionamiento general.
7. El uso adecuado del procedimiento institucional muestra una gestión eficiente y transparente.

9. Recomendaciones

- Continuar fortaleciendo la pedagogía del procedimiento de PQRSD, especialmente en Plaza Auxiliar.
- Reforzar los protocolos de atención y convivencia, especialmente para el personal de seguridad.
- Mantener tiempos de respuesta oportunos para conservar la satisfacción del comerciante y del ciudadano.
- Realizar seguimiento trimestral para identificar tendencias tempranas.
- Continuar generando espacios de diálogo con comerciantes para prevenir situaciones de convivencia.

	Nombres y apellidos	Firma	Fecha
Elaborado por:	Diana Marcela Pinto Ayazo	D.P	30/06/2025
Revisado por:	Marisol Gómez Benavides	M.G	30/06/2025
Aprobado por:	Jaime Steven Celorio González	S.C	30/06/2025
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma			