



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

T.R.D 311-04-01-022.1-01-2026

Palmira, 22 de enero de 2026

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

1. Introducción

En cumplimiento de los principios de transparencia, eficiencia administrativa, control interno y atención oportuna a la ciudadanía, IMDESEPAL presenta el **Informe Consolidado de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)** correspondiente al **segundo semestre del año 2025**, comprendido entre los meses de **julio y diciembre**.

El presente informe consolida la información registrada en el sistema institucional de PQRS y refleja la gestión adelantada por las diferentes dependencias responsables, en relación con solicitudes elevadas por comerciantes, ciudadanía en general y dependencias de la Administración Municipal, principalmente asociadas a la administración de plazas de mercado, el Gran Centro Comercial Villa de las Palmas y el Parque de la Factoría.

2. Consolidado general de PQRS

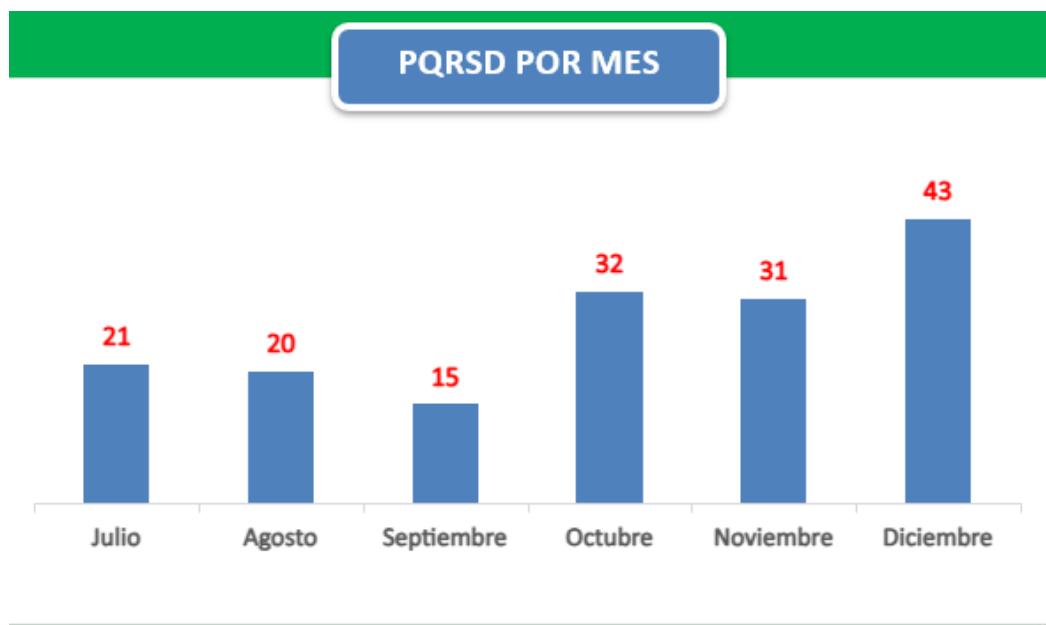
Durante el segundo semestre de 2025 se registró un **total de 162 PQRS**, las cuales fueron gestionadas por IMDESEPAL a través de los canales institucionales establecidos.

- **Total PQRS Semestre II – 2025:** 162
- **Tipo predominante:** Peticiones
- **Canal principal:** Presencial
- **Carácter predominante:** Ordinario
- **Estado general:** Respondidas oportunamente en su mayoría

3. Distribución temporal de las PQRS

Cuadro 1. PQRS por mes – Segundo semestre 2025

Mes	Número de PQRS
Julio	21
Agosto	20
Septiembre	15
Octubre	32
Noviembre	31
Diciembre	43
Total general	162

**Análisis:**

Se evidencia un incremento significativo en los meses de **octubre, noviembre y diciembre**, asociado principalmente a solicitudes administrativas, cierres de vigencia, adecuaciones locativas y trámites propios del cierre de año.

4. Clasificación por tipo de solicitud

Cuadro 2. Tipo de PQRS

TIPO	CANTIDAD
PETICIÓN	160
QUEJA	1
SUGERENCIA	1
TOTAL GENERAL	162

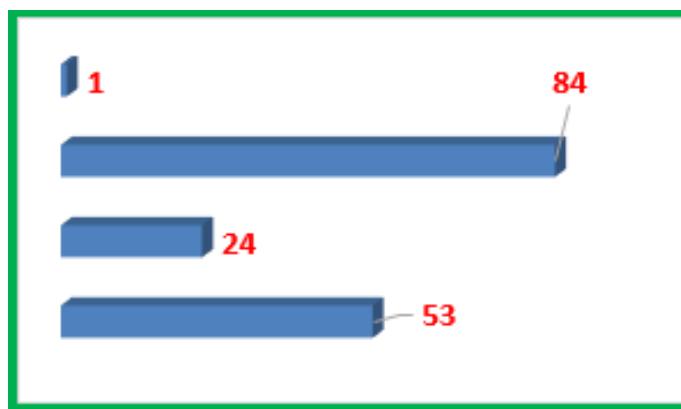
Análisis:

El 98,7 % de las PQRS corresponden a **peticiones**, lo que evidencia que la ciudadanía y los comerciantes utilizan el mecanismo principalmente para trámites administrativos y solicitudes formales, y no como canal de inconformidad.

5. Distribución por dependencia y lugar

Cuadro 3. PQRS por dependencia responsable

Dependencia	Cantidad
Administrador de Plazas de Mercado y Parque de la Factoría	53
Jurídica	24
Contratista de Apoyo Administrativo – CC Villa de las Palmas	84
Secretaría Auxiliar Contable	1
Total general	162



Cuadro 4. PQRS por lugar o procedencia

LUGAR / PROCEDENCIA	CANTIDAD
GRAN CENTRO COMERCIAL VILLA DE LAS PALMAS	85
PLAZA CENTRAL	28
PARQUE DE LA FACTORÍA	14
CIUDADANÍA	14
DEPENDENCIAS DE ALCALDÍA	13
PLAZA CAMPESINA	4
PLAZA AUXILIAR	4
TOTAL GENERAL	162



Análisis:

El **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** concentra el mayor número de PQRS, debido a su tamaño, número de comerciantes y dinámica administrativa permanente.

6. Estado, modalidad y oportunidad de las PQRS

Cuadro 5. Estado de respuesta

Estado	Cantidad
Respondido	161
Vencido	1
Total general	162

Cuadro 6. Carácter de la solicitud

CARÁCTER	CANTIDAD
ORDINARIA	161
ESPECIAL	1
TOTAL GENERAL	162

Cuadro 7. Canal de recepción

CANAL	CANTIDAD
PRESENCIAL	144
OTROS MEDIOS ELECTRÓNICOS	18
TOTAL GENERAL	162

Cuadro 8. Estado administrativo en sistema

Estado en sistema	Cantidad
Vigente	162
Total general	162

Análisis:

El **99,4 %** de las PQRS fueron respondidas, evidenciando un **alto nivel de cumplimiento** de los términos legales.

7. Indicadores de gestión PQRS

- **Índice de respuesta oportuna:** 99 %
- **Índice de PQRS respondidas:** 161 de 162
- **Canal presencial:** 89 %
- **Predominio de solicitudes ordinarias:** 99 %
- **Concentración por dependencia:** CC Villa de las Palmas (52 %)

8. Análisis cualitativo

Con el fin de profundizar en el comportamiento de las PQRS, se presenta a continuación una **clasificación cualitativa por lugar y por asunto**, la cual permite identificar las principales temáticas gestionadas en cada uno de los espacios administrados por IMDESEPAL durante el segundo semestre de 2025.

8.1 Clasificación de PQRS por lugar y asunto

Cuadro 9. Clasificación de PQRS por lugar y asunto predominante

Lugar / Escenario	Asuntos predominantes de las PQRS
Gran Centro	Permisos para adecuaciones locativas (pisos, pintura, vitrinas, cámaras y electricidad); autorización de colaboradores; correcciones de pagos; solicitudes de arrendamiento y cesiones; asuntos de convivencia entre comerciantes.
Comercial Villa de las Palmas	
Plaza Central	Solicitudes de mejoras locativas; permisos operativos; cesiones de puestos; regularización administrativa; conflictos puntuales de convivencia.
Plaza Auxiliar	Permisos temporales; traslados de comerciantes; solicitudes de acompañamiento administrativo; adecuaciones menores.
Plaza Campesina	Autorizaciones de uso de espacio; organización de puestos; acompañamiento institucional; solicitudes operativas básicas.
Parque de la Factoría	Asuntos de convivencia; autorización de colaboradores; control del uso del espacio; solicitudes administrativas generales.
Ciudadanía	Quejas y solicitudes de información; denuncias; coadyuvancias; requerimientos sobre funcionamiento de los espacios comerciales.
Dependencias de la Alcaldía Municipal	Traslados por competencia; solicitudes de información; articulación interinstitucional; apoyo a procesos administrativos.

8.2 Análisis interpretativo por lugar

En el **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** se concentra la mayor diversidad de asuntos, lo cual obedece a su alta dinámica comercial y administrativa. Las PQRS en este escenario se enfocan principalmente en adecuaciones locativas y trámites administrativos, evidenciando procesos constantes de mejoramiento y formalización. En la **Plaza Central**, los asuntos están relacionados con la organización de los puestos de venta, mejoras físicas y regularización administrativa, lo que refleja un proceso continuo de ordenamiento y fortalecimiento del espacio.

La **Plaza Auxiliar y la Plaza Campesina** presentan un menor volumen de PQRS, concentradas en asuntos operativos básicos y acompañamiento institucional, coherentes con su escala y tipo de actividad comercial.

En el **Parque de la Factoría**, los asuntos predominantes están asociados a convivencia y control del uso del espacio, lo cual resalta la importancia de acciones preventivas y pedagógicas para garantizar la armonía entre los actores que allí interactúan.

Las PQRS provenientes de la **ciudadanía y de las dependencias de la Alcaldía** evidencian el rol articulador de IMDESEPAL dentro de la Administración Municipal y su función como entidad responsable de la gestión y administración de estos espacios.

En conclusión, la clasificación por lugar y asunto permite identificar necesidades específicas en cada escenario, constituyéndose en un insumo clave para la **planeación, priorización de acciones y formulación de planes de mejora diferenciados** por espacio administrado.

8.3 Análisis específico sobre la convivencia

El análisis de las PQRS asociadas a la convivencia evidencia que, aunque no representan un volumen mayoritario frente a otros asuntos administrativos, sí constituyen un **factor sensible y estratégico** para la gestión de IMDESEPAL, dado su impacto directo en la armonía social, la operación diaria y la percepción institucional.

Desde la revisión por **lugar**, los asuntos de convivencia se concentran principalmente en el **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas**, la **Plaza Central** y el **Parque de la Factoría**, espacios caracterizados por alta afluencia de público, diversidad de actividades comerciales y coexistencia de múltiples actores (comerciantes formales, informales, ciudadanía y visitantes).

En cuanto a los **tipos de asuntos de convivencia**, las PQRS hacen referencia principalmente a:

- Conflictos entre comerciantes por delimitación y uso del espacio asignado.

- Inconformidades relacionadas con ruidos, horarios de cargue y descargue y uso de zonas comunes.
- Solicitudes de intervención institucional para mediar situaciones de desacuerdo entre comerciantes o entre comerciantes y ciudadanía.

El predominio de **peticiones** dentro de este grupo de asuntos refleja que los usuarios acuden a IMDESEPAL no solo como entidad administradora, sino también como **instancia de regulación, orientación y mediación**, lo que reafirma su rol misional más allá de la gestión física de los escenarios.

Desde el punto de vista institucional, el manejo de los asuntos de convivencia ha requerido acciones como:

- Acompañamiento administrativo y social.
- Articulación con otras dependencias de la Alcaldía Municipal.
- Aplicación de normas internas de uso del espacio público y de los reglamentos de las plazas y centros comerciales.

En términos cualitativos, el bajo número de quejas formales asociadas a convivencia y el alto porcentaje de respuestas oportunas indican que los conflictos, aunque recurrentes en contextos de alta interacción social, han sido **gestionados de manera preventiva y resolutiva**, evitando su escalamiento.

Este comportamiento sugiere la necesidad de fortalecer estrategias preventivas, tales como jornadas de socialización de normas de convivencia, espacios de diálogo entre comerciantes y campañas pedagógicas, orientadas a consolidar entornos comerciales organizados, seguros y armónicos, en coherencia con los objetivos de desarrollo social y económico del municipio.

9. Marco normativo aplicable

La gestión de PQRS de IMDESEPAL se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia, artículo 23.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho fundamental de petición.
- Ley 1437 de 2011 – CPACA.
- Decreto Municipal 388 de 2015 – Creación y funciones de IMDESEPAL.
- Tablas de Retención Documental (TRD) vigentes.

10. Acciones de mejora implementadas

- Acompañamiento permanente a comerciantes en la radicación de solicitudes.
- Articulación entre áreas administrativas y jurídicas.
- Seguimiento a PQRS reiterativas.
- Fortalecimiento del registro y trazabilidad documental.



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

11. Conclusiones

- IMDESEPAL gestionó de manera **eficiente y oportuna** las PQRS del segundo semestre de 2025.
- Se evidencia **alto cumplimiento de los términos legales**.
- El volumen de peticiones demuestra confianza institucional.
- El sistema de PQRS constituye una herramienta clave de gestión y control.

12. Recomendaciones

- Fortalecer el uso de canales electrónicos.
- Continuar con jornadas pedagógicas sobre trámites.
- Realizar análisis trimestrales de PQRS como insumo de planeación.
- Optimizar el sistema para evitar errores de registro.

	Nombres y apellidos	Firma	Fecha
Elaborado por:	Diana Marcela Pinto Ayazo	D.P	22/01/2026
Revisado por:	Jhon Alexander Paredes Martínez	A.P	22/01/2026
Aprobado por:	Jaime Steven Celorio González	S.C	22/01/2026
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			