

## INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS - PRIMER TRIMESTRE 2026

### 1. INTRODUCCIÓN:

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) constituyen un mecanismo fundamental de participación ciudadana que permite a los usuarios y grupos de valor presentar solicitudes, manifestar inquietudes, formular observaciones y expresar situaciones relacionadas con los servicios, trámites y actuaciones desarrolladas por IMDESEPAL.

En este sentido, el presente informe tiene como finalidad presentar el análisis consolidado de las PQRSD registradas durante el primer trimestre de la vigencia 2026, permitiendo identificar su comportamiento, distribución y gestión, con el propósito de fortalecer los procesos de atención al ciudadano y contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.

### 2. OBJETIVO GENERAL:

Presentar el análisis consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) registradas durante el primer trimestre de 2026, con el fin de evaluar su comportamiento, distribución y estado de atención por parte de IMDESEPAL.

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Consolidar la información correspondiente a las PQRSD registradas durante el período evaluado.

- Analizar la distribución de los requerimientos según las áreas responsables de su atención.
- Identificar los grupos de valor que presentaron solicitudes durante el trimestre.
- Determinar los canales de recepción más utilizados por los usuarios.
- Verificar el estado de atención y respuesta de las PQRSD registradas.
- Identificar aspectos relevantes que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y la mejora continua de los procesos de atención al ciudadano.
- Clasificar y analizar los tipos de PQRSD presentadas durante el período, identificando su comportamiento porcentual y su frecuencia de ocurrencia.
- Identificar las principales temáticas o tipos de solicitudes presentadas por los grupos de valor, con el fin de reconocer necesidades recurrentes y fortalecer la mejora continua institucional.

### 4. ALCANCE:

El presente informe comprende el análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) registradas entre los meses de enero y marzo de 2026, recibidas a través de los canales institucionales habilitados por IMDESEPAL.

### 5. CANALES DE RECEPCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PQRSD:

Las PQRSD fueron recibidas a través de los diferentes canales institucionales dispuestos por la entidad para la atención a la ciudadanía y a los grupos de valor, entre ellos:

- Atención presencial.
- Correo electrónico institucional.
- Página web institucional.
- Otros medios electrónicos autorizados.

Una vez recibidas, las solicitudes fueron registradas, clasificadas de acuerdo con su naturaleza y remitidas al área competente para su correspondiente atención y respuesta.

### 6. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD:

La gestión de las PQRSD inicia con la recepción del requerimiento a través de cualquiera de los canales institucionales habilitados. Posteriormente, la solicitud es registrada y clasificada de



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

acuerdo con su tipología, para luego ser remitida al área responsable de brindar la atención correspondiente.

Finalmente, se realiza seguimiento a cada uno de los requerimientos hasta la emisión de la respuesta respectiva, garantizando el cumplimiento de los términos establecidos y la adecuada gestión de las solicitudes presentadas.

A continuación, se presentan las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) radicadas durante el primer trimestre de la vigencia 2026.

PQRSD – ENERO 2026

| ITEM | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR                  | DEPENDENCIA                                                          | OBSERVACIONES                                                                        | Dependencia / Responsable            | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN | T.R.D RESPUESTA       | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|------|------------|-------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------|------------|---------------|
| 1    | 05/01/2026 | 1     | MARIA BEATRIZ OCAMPO - SILVIA | CIUDADANA                                                            | SOLICITUD DE MODULO EN LA GRAN PLAZA DE MERCADO                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | CIUDADANIA               | Presencial         | 311-04-02-021-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 2    | 06/01/2026 | 2     | FABIOLA MONTOYA               | 8-330                                                                | QUEJA POR CONVIVENCIA CON DEISY CORTEZ Y JACKSON CORTEZ                              | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-007-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 3    | 06/01/2026 | 3     | RAÚL GARCÍA                   | 8-077 8-078                                                          | SOLICITUD DE PERMISO PARA UNIR LOS LOCALES                                           | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-008-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 4    | 06/01/2026 | 4     | ANATILDE MUÑOZ LOZANO         | 1-117                                                                | SOLICITUD DE CAMBIO DE TITULARIDAD                                                   | Jurídica                             | PLAZA CENTRAL            | Presencial         | 311-04-05-004-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 5    | 05/01/2026 | 5     | ANDRES CAMILO HOLGUIN         | 2-212                                                                | ENTREGA DE MÓDULO TEMPORALMENTE                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial         | 311-04-02-004-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 6    | 05/01/2026 | 6     | NANCY STELLA QUENGUAN         | 2-241                                                                | ENTREGA DE MÓDULO TEMPORALMENTE                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial         | 311-04-02-005-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 7    | 05/01/2026 | 7     | YAMILETH SALAZAR              | 2-262                                                                | ENTREGA DE MÓDULO TEMPORALMENTE                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial         | 311-04-02-006-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 8    | 05/01/2026 | 8     | JOSE ISAAC RENDON             | 2-128                                                                | ENTREGA DE MÓDULO TEMPORALMENTE                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial         | 311-04-02-007-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 9    | 07/01/2026 | 9     | JUANA LUCIA RODRIGUEZ         | 2-173                                                                | ENTREGA DE MÓDULO TEMPORALMENTE                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial         | 311-04-02-008-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 10   | 07/01/2026 | 10    | FRANCISCA RITA RODRIGUEZ      | 2-204                                                                | ENTREGA DE MÓDULO TEMPORALMENTE                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial         | 311-04-02-009-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 11   | 07/01/2026 | 11    | ANA CECILIA LONDOÑO ALVARADO  | 8-307                                                                | QUEJA POR CONVIVENCIA CON LA SEÑORA NARLYS MONTAÑO DEL 8-308                         | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-018-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 12   | 08/01/2026 | 12    | FRANCINI CARMONA              | 8-080 8-081                                                          | SOLICITUD PARA INSTALACIÓN DE PUERTA CORTINAS                                        | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-009-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 13   | 08/01/2026 | 13    | CATHERINE QUINTANA PLAZA      | CIUDADANA                                                            | DERECHO PETICION SOLICITUD REASIGNACION DE LOCAL Y RESPETO Y A CONDICIONES ACORDADAS | Jurídica                             | CIUDADANIA               | Presencial         | 311-04-05-005-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 14   | 08/01/2026 | 14    | NARIIS MONTAÑO                | 8-308                                                                | QUEJA POR CONVIVENCIA CON LA SRA. ANA DEL MÓDULO 8-307                               | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-006-01-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 15   | 08/01/2026 | 15    | EDISSON VÁSQUEZ               | 8-360                                                                | QUEJA POR COMPETENCIA DESLEAL                                                        | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-010-01-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 16   | 08/01/2026 | 16    | CARLOS HOLMES MORENO Y OTROS  | 8-322, 8-324, 8-318, 8-330, 8-316, 8-293, 8-320, 8-336, 8-323, 8-300 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN CASO DEISY CORTES Y JACKSON CORTES                          | Jurídica                             | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-05-006-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 17   | 09/01/2026 | 17    | ANDRÉS FELIPE LUCERO AYALA    | 8-023                                                                | SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR                                              | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-005-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |



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

| ITEM | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR                  | DEPENDENCIA                       | OBSERVACIONES                                                                                                        | Dependencia / Responsable            | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN        | T.R.D RESPUESTA       | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|------|------------|-------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------|---------------|
|      |            |       |                               |                                   | ADECUACIONES EN EL MÓDULO 8-023                                                                                      |                                      |                          |                           |                       |            |               |
| 18   | 09/01/2026 | 18    | ESPERANZA DÍAZ                | 8-232                             | QUEJA POR CONVIVENCIA CONTRA LA SRA INGRIS LAY BEJARANO                                                              | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-016-01-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 19   | 10/01/2026 | 19    | ARACELLY VARGAS               | 8-133                             | INFORMA QUE DEJA A CARGO DEL PUESTO A SU NIETO GUILLERMO ROJAS                                                       | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-017-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 20   | 10/01/2026 | 20    | LINA MARCELA OLIVEROS CAICEDO | CIUDADANA                         | SOLICITUD DE COMPRA O ALQUILER DE DOS LOCALES EN LA NUEVA GALERÍA                                                    | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial                | 311-04-02-017-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 21   | 13/01/2026 | 21    | NARJIS MONTAÑO                | 8-308                             | QUEJA POR CONVIVENCIA CON LA SEÑORA ANA DEL 8-307                                                                    | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-004-01-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 22   | 13/01/2026 | 22    | MARILUZ MARTINEZ CALDERON     | 8-054                             | SOLICITA PERMISO PARA UNIR LOS LOCALES 8-054 Y 8-055                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-011-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 23   | 14/01/2026 | 23    | CARLOS EDWIN ZAMBRANO GÓMEZ   | 5-010                             | SOLICITA REUNIÓN INFORMATIVA CON TODOS LOS APROVECHADORES DE LA FACTORÍA SOBRE EL CIERRE POR REMODELACIÓN DEL PARQUE | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PARQUE LA FACTORIA       | Presencial                | 311-04-04-003-01-2026 | RESPONDIDO | SUGERENCIA    |
| 24   | 14/01/2026 | 23.1  | TATIANA BEJARANO              | VENTANILLA UNICA ALCALDÍA         | DERECHO DE PETICIÓN JACKSON CORTES                                                                                   | Jurídica                             | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Virtual                   | 311-04-05-007-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 25   | 14/01/2026 | 24    | CARLOS ALFREDO PEREZ          | CAVACITA - PLAZA AUXILIAR EXTERNA | SOLICITUD ESPACIO NUEVA GALERIA                                                                                      | Jurídica                             | CIUDADANIA               | Presencial                | 311-04-05-008-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 26   | 14/01/2026 | 24.1  | FELICIANO VALENCIA            | CIUDADANO                         | SOLICITUD INCLUSION CENSO PARA MODULO EN PLAZA DE MERCADO                                                            | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | CIUDADANIA               | Presencial                | 311-04-02-022-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 27   | 15/01/2026 | 25    | ANTONIO JOSE QUINTERO         | 2-239                             | ENTREGA DE MÓDULO TEMPORALMENTE                                                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial                | 311-04-02-012-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 28   | 15/01/2026 | 26    | MARIA EUGENIA MONSALVE        | 2-249                             | ENTREGA DE MÓDULO TEMPORALMENTE                                                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial                | 311-04-02-013-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 29   | 15/01/2026 | 27    | CLEISMERLING ZAPATA MONTOYA   | 8-066                             | SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA COLOCAR PUERTA CORTINA AL MÓDULO 8-066                                                    | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-012-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 30   | 16/01/2026 | 28    | JENNIFER NIKITA SÁNCHEZ       | 5-003                             | CONVIVENCIA COMPETENCIA DESLEAL SEÑOR ROBINSON MÓDULO 5-006                                                          | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PARQUE LA FACTORIA       | Presencial                | 311-04-04-004-01-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 31   | 16/01/2026 | 29    | HEIDY JHOANA VALENCIA         | 5-005                             | QUEJA POR CONVIVENCIA CO LA SEÑORA JENNIFER NIKITA SÁNCHEZ 5-003                                                     | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PARQUE LA FACTORIA       | Presencial                | 311-04-04-005-01-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 32   | 16/01/2026 | 30    | MARÍA CONSUELO GÓMEZ          | CIUDADANA                         | SOLICITA SER TENIDA EN CUENTA PARA ASIGNARLE UN MÓDULO EN LA GRAN PLAZA AUXILIAR                                     | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | CIUDADANIA               | Presencial                | 311-04-02-020-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 33   | 16/01/2026 | 31    | JOSE WILLIAM CASTILLO         | 1-029                             | SOLICITA PERMISO PARA INSTALAR UN LAVAMANOS                                                                          | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-018-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 34   | 19/01/2026 | 32    | WILLIAM REBOLLEDO             | 5-011 Y 5-017                     | SOLICITA SE CORRIJA EN CONTABILIDAD LOS PAGOS EFECTUADOS A LOS MÓDULOS 5-011 Y 5-017 PORQUE QUEDARON TROCADOS        | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PARQUE LA FACTORIA       | Presencial                | 311-04-04-006-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 35   | 19/01/2026 | 33    | LUIS ANGEL SEPULVEDA          | ASOAGROCA MPRO                    | SOLICITUD REUNION PARA VERIFICACION INCUMPLIMIENTO COMPROMISOS                                                       | Jurídica                             | CIUDADANIA               | Otros Medios Electronicos | 311-04-05-009-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |



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

| ITEM | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR                     | DEPENDENCIA                        | OBSERVACIONES                                                                                                                                                               | Dependencia / Responsable            | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN | T.R.D RESPUESTA       | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|------|------------|-------|----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------|------------|---------------|
| 36   | 19/01/2026 | 34    | LUIS FERNANDO YUNDAPIZ HOLGUÍN   | 8-083                              | SOLICITUD DE PERMISO PR COLOCAR UNA BODEGA DE ENVÍOS QUE YA FUE APROBADA                                                                                                    | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-045-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 37   | 19/01/2026 | 35    | ALFONSO GRUESO                   | 8-229                              | QUEJA POR CONVIVENCIA SEÑORA OMAIRA MÓDULO 8-228                                                                                                                            | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-048-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 38   | 21/01/2026 | 36    | SANDRA LORENA OSPINA             | SUBSECRETARIA INSPECCION Y CONTROL | TRASLADO DERECHO DE PETICION GALERIA AUXILIAR GILBERTO AMAYA                                                                                                                | Jurídica                             | DEPENDENCIAS DE ALCALDIA | Presencial         | 311-04-05-016-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 39   | 21/01/2026 | 37    | INGRIS LAY BEJARANO BEDOYA       | 8-234                              | COMPETENCIA DESLEAL SEÑORA DORIS MESA                                                                                                                                       | Jurídica                             | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-049-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 40   | 21/01/2026 | 38    | ANA FRANCISCA GALLEGO CASTAÑO    | 8-147                              | CEDE DERECHOS SOBRE EL MÓDULO 8-147 ALSEÑOR HELMER CAIDECO CUERO                                                                                                            | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-051-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 41   | 21/01/2026 | 39    | ERNESTO DE JESÚS CALVO COLORADO  | 8-127                              | CEDE DERECHOS SOBRE EL MÓDULO 8-127 A LA SEÑORA LINA PATRICIA GARCÉS                                                                                                        | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-050-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 42   | 21/01/2026 | 40    | MARÍA RUTH CAÑARTE               | 8-121 8-122                        | SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA UNIR LOS DOS MÓDULOS                                                                                                                             | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-041-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 43   | 21/01/2026 | 41    | LEISY SALAZAR                    | 8-049                              | SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA COLOCARLE LA CERÁMICA AL PISO                                                                                                                    | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-043-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 44   | 21/01/2026 | 42    | MARÍA RUTH CAÑARTE               | 8-102                              | PRESENTA QUEJA POR CONVIVENCIA DESLEAL CON LA SEÑORA UBENCIA TORRES8-091                                                                                                    | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-042-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 45   | 22/01/2026 | 43    | SORELLY JIMENEZ                  | 8-359                              | INFORMA QUE POR MOTIVOS DE SALUD VA A DEJAR ENCARGADO DEL MÓDULO AL SEÑOR DIEGO FERNANDO PULIDO CON CC 94.317.646 Y SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA COLOCAR LA CERÁMICA DEL PISO | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-044-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 46   | 26/01/2026 | 44    | ROSA ELENA BAHOS DE VALDEZ       | CIUDADANA                          | DOCUMENTACIÓN PARA ADJUDICACION DEL LOCAL 1-359 POR FALLECIMIENTO                                                                                                           | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial         | 311-04-02-029-01-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 47   | 26/01/2026 | 45    | EDISON CERESO                    | 8-073                              | QUEJA POR COMPRA DE CELULAR QUE PRESENTO FALLAS                                                                                                                             | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-040-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 48   | 26/01/2026 | 46    | JACKSON CORTES                   | 8-296                              | QUEJA CONVIVENCIA PORQUE EL SEÑOR HOLMES MORENO DEL MÓDULO 8-322 LE TOMA FOTOS A SU MÓDULO                                                                                  | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-05-012-01-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 49   | 26/01/2026 | 47    | FABIOLA MONTOYA                  | 8-330                              | QUEJA CONVIVENCIA                                                                                                                                                           | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-039-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 50   | 27/01/2026 | 48    | MANUEL OBANDO                    | 1-379                              | SOLICITA AUTORIZACION PARA ACOMETIDA ELECTRICA                                                                                                                              | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial         | 311-04-02-037-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 51   | 27/01/2026 | 49    | MANUEL OBANDO                    | 1-379                              | SOLICITA AUTORIZACION PARA DEJAR UN ADMINISTRADOR EN EL LOCAL                                                                                                               | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial         | 311-04-02-038-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 52   | 27/01/2026 | 50    | CARLOS HUMBERTO SAAVEDRA         | 1-031                              | SOLICITA REPARACIONES EN FAMA 5                                                                                                                                             | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial         | 311-04-02-039-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 53   | 28/01/2026 | 51    | EDILESA ADRIANA VILLAGAS NIEBLES | CIUDADANA                          | ACCION DE TUTELA                                                                                                                                                            | Jurídica                             | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-05-013.1-02-26 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |



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

| ITEM                     | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR     | DEPENDENCIA           | OBSERVACIONES                                          | Dependencia / Responsable | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN | T.R.D RESPUESTA       | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|--------------------------|------------|-------|------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------|------------|---------------|
| 54                       | 30/01/2026 | 52    | YADIRA DOMINGUEZ | 8-120                 | QUEJA CONVIVENCIA SEÑOR RAMON SALAZAR DEL MODULO 8-102 | Cont. Apoyo Adm. CCVP     | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-038-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 55                       | 30/01/2026 | 53    | DORIS MESA       | PRESIDENTA DE ASVEAPA | QUEJA CONVIVENCIA SOBRE EL PERSONAL DE VIGILANCIA      | Cont. Apoyo Adm. CCVP     | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-037-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| TOTAL DE PQRS RADICADAS: |            |       |                  |                       |                                                        |                           |                          |                    |                       | 55         |               |

PQRS – FEBRERO 2026

| ITEM | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR                   | DEPENDENCIA               | OBSERVACIONES                                                                   | Dependencia / Responsable            | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN        | T.R.D RESPUESTA       | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|------|------------|-------|--------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------|---------------|
| 1    | 02/02/2026 | 54    | OMER NIETO VASCO               | BODEGA DE VERDURAS LA 27  | SOLICITUD FORMAL DE REUBICACION COMERCIAL- BODEGA DE VERDURAS LA 27             | Jurídica                             | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-05-020-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 2    | 02/02/2026 | 55    | MARTIN OVIDIO RODRIGUEZ CRUZ   | 2-306                     | ENTREGA DE MÓDULO TEMPORALMENTE                                                 | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA AUXILIAR           | Presencial                | 311-04-02-036-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 3    | 02/02/2026 | 56    | CARLOS HUMBERTO SAAVEDRA       | 1-031                     | SOLICITA CONTADOR DE ENERGIA                                                    | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-040-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 4    | 04/02/2026 | 57    | JESUS ARANGO VASQUEZ           | 8-262                     | SOLICITA QUITAR DIVISION PARA QUE QUEDEN UNIDOS                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-053-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 5    | 04/02/2026 | 58    | ELIANA VICTORIA ARANGO         | 8-271                     | SOLICITA UNIR LOS LOCALES 8-262 Y 8-271                                         | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-052-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 6    | 05/02/2026 | 59    | CARLOS ALBERTO PADILLA         | CIUDADANO                 | SOLICITA LA ADJUDICACION DE UN MODULO EN NUEVA PLAZA                            | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-051-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 7    | 05/02/2026 | 60    | MARÍA ESPERANZA HIDALGO        | 8-166                     | SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE USUFRUSTO 8-166                                   | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-060-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 8    | 05/02/2026 | 61    | INDIRA LOPEZ                   | CONSERJE DE SERA          | QUEJA CONVIVENCIA DE COMERCIANTE                                                | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-059-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 9    | 06/02/2026 | 62    | GLORIA NANCY BAHOS MEJIA       | 1-304                     | SOLICITA CEDER LOCAL POR FALLECIMIENTO                                          | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-047-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 10   | 06/02/2026 | 63    | JACKSON CORTES CAMACHO         | VENTANILLA UNICA ALCALDIA | QUEJAS Y VULNERACION AL DEBIDO PROCESO EN CCVP                                  | Jurídica                             | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Otros Medios Electronicos | 311-04-05-022-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 11   | 06/02/2026 | 64    | YADIRA DOMINGUEZ               | 8-120                     | SOLICITA APLICAR EL PAGO DE ENERO QUE POR ERROR FUE APLICADO CON REFERENCIA MAL | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-068-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 12   | 10/02/2026 | 65    | LUIS FERNANDO YUNDAPIZ HOLGUÍN | 8-334                     | SOLICITA HACER ADECUACIONES EN LA PARTE INTERNA                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-072-02-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 13   | 10/02/2026 | 66    | MARIA ARCINIEGAS               | 8-230                     | QUEJA CONVIVENCIA DE GUARDAS DE SEGURIDAD NAPOLES                               | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-071-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 14   | 11/02/2026 | 67    | JACKSON CORTES                 | 8-296                     | QUEJA CONVIVENCIA HOLMES MORENO                                                 | Jurídica                             | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-05-012-02-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |





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

| ITEM | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR             | DEPENDENCIA               | OBSERVACIONES                                                                                                     | Dependencia / Responsable            | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN        | T.R.D RESPUESTA         | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|------|------------|-------|--------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-------------------------|------------|---------------|
| 15   | 11/02/2026 | 68    | CARLOS GUERRA LEON       | 1-493                     | QUEJA CONTRA ARRENDATARIA 1-477                                                                                   | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-056-02-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 16   | 13/02/2026 | 69    | JUAN CARLOS SUAREZ SOTO  | VENTANILLA UNICA ALCALDIA | SOLICITUD DE COADYUVANCIA PARA RPTA A DERECHO DE PETICION                                                         | Jurídica                             | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Otros Medios Electronicos | 311-04-05-021-02-202    | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 17   | 13/02/2026 | 70    | DAHIAN ISLENA CORTES     | 8-257                     | QUEJA CONVIVENCIA                                                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-070-02-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 18   | 16/02/2026 | 71    | LEONIDAS RODRIGUEZ       | 1-187                     | SOLICITA EL AUDITORIO CCVP 2 PISO                                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-073-02-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 19   | 16/02/2026 | 72    | MARTHA LEIDY JIMENEZ     | 8245                      | QUEJA CONVIVENCIA INGRIS BEJARANO                                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-069-02-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 20   | 16/02/2026 | 73    | AIDA MORENO              | 1-194                     | SOLICITA AISLAR LOS MALOS OLORES DE LA PUERTA DEL SHUT                                                            | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-057-02-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 21   | 16/02/2026 | 74    | MARIA ISABEL PESCADOR    | 1-392                     | SOLICITA REPARAR UNA TAPA AL FRENTE DEL BAÑO PARA EVITAR ACCIDENTES                                               | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-058-02-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 22   | 18/02/2026 | 75    | LUIS ALBEIRO TARRANIAGA  | CIUDADANO                 | SOLICITUD DE MODULO EN LA NUEVA GRAN PLAZA DE MERCADO                                                             | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-059-02-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 23   | 19/02/2026 | 76    | ALEXANDRA LEMUS MORENO   | CIUDADANA                 | SOLICITUD UN MODULO EN LA GALERIA O CCVP                                                                          | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-098.1-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 24   | 19/02/2026 | 77    | CECILIA ISABEL DINAS     | CIUDADANA                 | SOLICITUD DE MODULO EN EL BOULEVARD DE CIUDAD DEL CAMPO                                                           | Jurídica                             | CIUDADANI A              | Otros Medios Electronicos | 311-04-05-026-02-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 25   | 20/02/2026 | 78    | SANDRA MILENA VALENZUELA | 1-592                     | SOLICITA PINTAR EL PISO Y HACER MEJORAS AL TECHO TIPO CIELO RASO                                                  | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-078-03-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 26   | 23/02/2026 | 79    | MARIA MENESES            | 8-075                     | QUEJA CONVIVENCIA                                                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-094-03-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 27   | 23/02/2026 | 80    | LUZ KARIME NOGUERA       | 1-190                     | SOLICITA COLOCAR UN MURO DE DIVISIÓN EN EL CANAL DE DESAGUE                                                       | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-073-03-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 28   | 25/02/2026 | 81    | YOLANDA VELASCO          | 8-358                     | INFORMA QUE POR MOTIVOS DE SALUD DEL PADRE, SE VE OBLIGADA A DELEGAR EL MÓDULO 8-358 AL SEÑOR JOSEPH ROSERO MEJÍA | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-090-03-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 29   | 26/02/2026 | 82    | LUZ MARIANA              | 8-244                     | QUEJA CONVIVENCIA                                                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-091-03-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 30   | 26/02/2026 | 83    | INGRITH BEJARANO         | 8-234                     | QUEJA CONVIVENCIA                                                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-087-03-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 31   | 26/02/2026 | 84    | jHONY FERNANDO           | 8-246                     | QUEJA CONVIVENCIA                                                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-088-03-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |



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

| ITEM                       | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR    | DEPENDENCIA | OBSERVACIONES     | Dependencia / Responsable | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN | T.R.D RESPUESTA       | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|----------------------------|------------|-------|-----------------|-------------|-------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------|-----------------------|------------|---------------|
| 32                         | 26/02/2026 | 85    | INGRID BEJARANO | 8-234       | QUEJA CONOVIENCIA | Cont. Apoyo Adm. CCVP     | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial         | 311-04-03-089-03-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| TOTAL, DE PQRSD RADICADAS: |            |       |                 |             |                   |                           |                          |                    |                       | 32         |               |

PQRS D – MARZO 2026

| ITEM | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR                     | DEPENDENCIA   | OBSERVACIONES                                                                             | Dependencia / Responsable            | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN        | T.R.D RESPUESTA       | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|------|------------|-------|----------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------|---------------|
| 1    | 03/03/2026 | 86    | NORA LUZ MORENO                  | 8-368         | SOLICITA COPIA DEL CONTRATO DE L LOCAL 8-368                                              | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-096-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 2    | 03/03/2026 | 87    | NORA LUZ MORENO                  | 8-368         | SOLICITA ARREGLAR EL PAGO DEL MES DE FEBRERO                                              | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-099-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 3    | 03/03/2026 | 88    | UVENCIA TORRES                   | 8-097         | SOLICITA APLICAR EL PAGO AL 8-097 QUE SE APLICO A OTRO MODULO                             | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-103-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 4    | 03/03/2026 | 89    | TANIA RIVERA                     | 8-289         | SOLICITA PERMISO PARA HACER ARREGLO Y INSTALAR ESTANTERIA                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-098-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 5    | 03/03/2026 | 90    | RICARDO VALDES BAHOS             | 1-359         | SOLICITA CORREGIR EL PAGO DEL MES DE FEBRERO                                              | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-074-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 6    | 03/03/2026 | 91    | RAUL LOPEZ                       | 1-242         | SOLICITA COLOCAR UNA LAMINA PARA EL CONTROL DE ROEDORES                                   | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 31-04-02-075-03-2026  | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 7    | 03/03/2026 | 92    | ESTHER JULIA LONDOÑO             | 1-306         | SOLICITA COLOCAR UNA LAMINA PARA EL CONTROL DE ROEDORES                                   | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-076-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 8    | 04/03/2026 | 93    | ANDRES HERNANDO TORRES           | 1-014         | SOLICITA CEDERLOCAL                                                                       | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-077-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 9    | 05/03/2026 | 94    | FABIOLA MONTOYA                  | 8-330         | QUEJA CONVIVENCIA                                                                         | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-097-03-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 10   | 05/03/2026 | 95    | CARLOS ALEXANDER RAMIREZ RAMIREZ | CIUDADANO     | SOLICITUD PARA ADMINISTRACIÓN DE LOS BAÑOS DEL CCVP                                       | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-100-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 11   | 05/03/2026 | 96    | CARLOS NUÑEZ ZUÑIGA              | 8-056         | INFORMA QUE VA A DEJAR A LA SRA. NANCY A CARGO DE SU LOCAL                                | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-092-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 12   | 06/03/2026 | 97    | RUBIELA ZUÑIGA                   | 8-057         | INFORMA QUE POR MOTIVOS DE SALUD NO VA A ABRIR EL LOCAL                                   | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-095-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 13   | 09/03/2026 | 98    | FABIOLA BARAND DE GONZALEZ       | 8-315         | QUEJA DE CONVIEENCIA                                                                      | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-093-03-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 14   | 09/03/2026 | 98.1  | LUIS ANGEL SEPULVEDA             | ASOAGROCAM PO | INCUMPLIMIENTO EN ALGUNOS DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LA ASOCIACION DE ASOACROCAMPO | Jurídica                             | DEPENDENCIAS DE ALCALDIA | Otros Medios Electrónicos | 311-04-05-033-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 15   | 10/03/2026 | 99    | LUZ MARY GIL                     | 8-335         | QUEJA CONVIEENCIA                                                                         | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-102-03-2026 | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 16   | 11/03/2026 | 100   | LEONARDO CUERVO LOPEZ            | 6-001         | SOLICITA AUTORIZACION PARA INSTALACION DE MEDIDORES DE AGUA Y ENERGIA                     | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-083-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |



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

| ITEM | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR                    | DEPENDENCIA                                      | OBSERVACIONES                                                                                                                                                | Dependencia / Responsable            | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN         | T.R.D RESPUESTA         | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|------|------------|-------|---------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------|------------|---------------|
| 17   | 11/03/2026 | 101   | BRAYAN ANDRES VELEZ             | CIUDADANO                                        | QUEJA POR COMPRA EN EL CCVP                                                                                                                                  | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-104-03-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 18   | 11/03/2026 | 102   | DIEGO ALEJANDRO GALINDO BARRIOS | 8-037                                            | PERMISO PARA AUSENTARSE 3 MESES                                                                                                                              | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-105-03-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 19   | 12/03/2026 | 103   | JOSE FRANCINI CARMONA           | 8-080                                            | QUEJA CONVIVENCIA                                                                                                                                            | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-154-04-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 20   | 12/03/2026 | 104   | JOSE ANDRES MOLINA CERVERA      | 1-018                                            | TRAE DOCUMENTACION PARA CESION DEL LOCAL 1-018                                                                                                               | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                 | 311-04-02-085-03-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 21   | 13/03/2026 | 105   | JANETH ARIAS                    | 8-045                                            | QUEJA CONVIVENCIA                                                                                                                                            | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-151-04-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 22   | 13/03/2026 | 105.1 | GILBERTO LLANOS OSSA            | SUBSECRETARIO DE PROMOCION RURAL Y POSTCONFLICTO | SOLICTUD DE ESPACIOS PERMANENTES PARA AGRICUTORES AGROECOLOGICOS Y DE LA AGRICULTURA CAMPESINA, FAMILIAR ETNICA Y COMUNITARIA EN LA NUEVA GALERIA DE PALMIRA | Jurídica                             | PLAZA CENTRAL            | Otros Medios Electrónicos  | 311-04-05-03-03-2026    | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 23   | 16/03/2026 | 106   | LINDA MANUELA GUZMAN            | 1-052                                            | INFORMA DE UN INCOVENIENTE CON EL COLABORADOR DEL LOCAL 1-050                                                                                                | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                 | 311-04-02-086-03-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 24   | 17/03/2026 | 107   | MARÍA ISABELFIERR O             | 8-288                                            | SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA INSTALAR UNA VITRINA EN MADERA                                                                                                    | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-158-04-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 25   | 17/03/2026 | 108   | LORENA LARGO VILLA              | 5-017                                            | SOLICITA CAMBIO DE ACTIVIDAD, PROBLEMAS CON EL LOCAL 5-016                                                                                                   | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PARQUE LA FACTORIA       | Presencial                 | 311-04-04-007-03-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 26   | 17/03/2026 | 108.1 | LADY GEOVANNA PINILLO LAZO      | 8-309                                            | PERMISO PARA QUEDARCE DESPUES DEL CIERRE HACIENDO INVENTARIO                                                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-153-04-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 27   | 18/03/2026 | 109   | NANNCY DE JESUS MONCADA         | 8-057                                            | PERMISO PARA HACER ADECUACIONES                                                                                                                              | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-099.1-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 28   | 18/03/2026 | 110   | GERSON DAVID BASANTE DELGADO    | VEOLIA                                           | SITUACION SANITARIA Y AMBIENTAL CONTENEDORES BARRIO LAS DELICIAS                                                                                             | Jurídica                             | PLAZA CENTRAL            | Otros Medios Electronico s | 311-04-05-035-03-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 29   | 19/03/2026 | 111   | DEICY CORTES                    | 8-296                                            | Solicitud y queja formal ante la administración                                                                                                              | Jurídica                             | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Otros Medios Electronico s | 311-04-05-036-03-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 30   | 19/03/2026 | 112   | INGRID CAMPO                    | CIUDADANA                                        | QUEJA CONVIVENCIA                                                                                                                                            | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-155-04-2026   | RESPONDIDO | QUEJA         |
| 31   | 20/03/2026 | 113   | SANDRA LORENA OSPINA            | SECRETARIA DE GOBIERNO                           | VENDEDOR INFORMAL COMERCIALIZANDO SUSTANCIAS PSICOACTIVAS                                                                                                    | Jurídica                             | DEPENDENCIAS DE ALCALDIA | Otros Medios Electronico s | 311-04-05-042-04-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 32   | 20/03/2026 | 114   | ARLEY BERMUDEZ                  | 8-070                                            | SOLICITA PERMISO PARA ALQUILAR EL MODULO                                                                                                                     | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-152-04-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 33   | 24/03/2026 | 115   | MARIA YSABEL FIERRO             | 8-288                                            | PERMISO PARA INSTALAR NEVERA                                                                                                                                 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                 | 311-04-03-157-04-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 34   | 24/03/2026 | 116   | LUZ DARY RUIZ                   | 2-264                                            | SOLICITA ESPACIO PARA ALMACENAR HERRAMIENTAS DE TRABAJO                                                                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                 | 311-04-02-109-03-2026   | RESPONDIDO | PETICIÓN      |





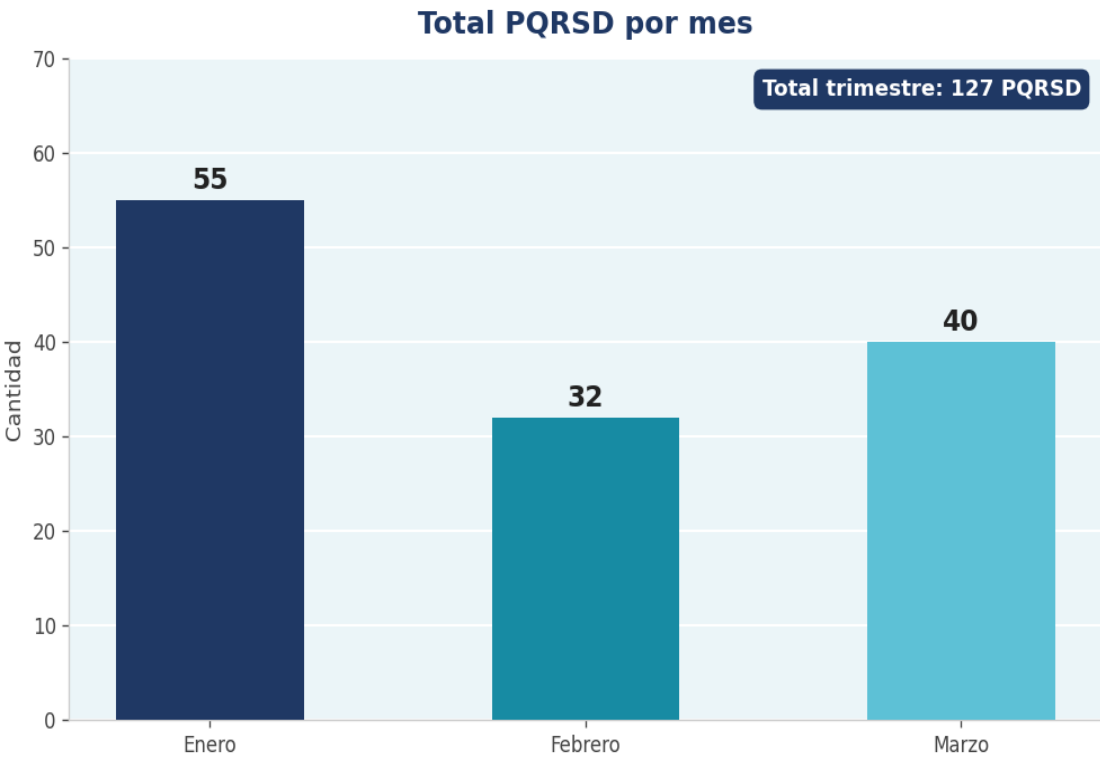
| ITEM                       | FECHA      | T.R.D | REMITIDO POR                  | DEPENDENCIA      | OBSERVACIONES                                                                                                 | Dependencia / Responsable            | GRUPO DE VALOR           | CANAL DE RECEPCIÓN        | T.R.D RESPUESTA       | ESTADO     | CLASIFICACIÓN |
|----------------------------|------------|-------|-------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------|------------|---------------|
| 35                         | 26/03/2026 | 117   | GILMA PATRICIA DÍAZ           | 5-008            | PRESENTA COMO DEPENDIENTE A LA SEÑORA GWENDOLYN BEBALLOS                                                      | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PARQUE LA FACTORIA       | Presencial                | 311-04-03-008-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 36                         | 30/03/2026 | 118   | JHOSUAP ANDRES TAPASCO MOLINA | CIUDADANO        | PRESENTA DOCUMENTACION PARA ADJUDICAR EL LOCAL 1-149                                                          | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-110-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 37                         | 30/03/2026 | 119   | GERSON DAVID BASANTE          | CIUDADANO        | DERECHO DE PETICION - SITUACION SANITARIA Y AMBIENTAL CONTENEDORES BARRIO LAS DELICIAS                        | Jurídica                             | PLAZA CENTRAL            | Otros Medios Electronicos | 311-04-05-035-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 38                         | 30/03/2026 | 120   | MARIA AMPARO SAAVEDRA MORENO  | VENTANILLA UNICA | REHUBICACION DE PUESTO                                                                                        | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Otros Medios Electronicos | 311-04-02-111-04-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 39                         | 30/03/2026 | 121   | HERIBERTO MOLINA              | CIUDADANO        | SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR UN VIDEO MUSICAL                                                               | Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | PLAZA CENTRAL            | Presencial                | 311-04-02-108-03-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| 40                         | 30/03/2026 | 122   | HOOVER ORLANDO AREVALO        | 8-138            | INFORMA QUE DEJA ENCARGADO DEL MÓDULO AL SEÑOR JHONY FERNANDO RODRIGUEZ CON CC 1.113.662.332 DEL MÓDULO 8-246 | Cont. Apoyo Adm. CCVP                | GRAN CENTRO COMERCIAL VP | Presencial                | 311-04-03-156-04-2026 | RESPONDIDO | PETICIÓN      |
| TOTAL, DE PQRSD RADICADAS: |            |       |                               |                  |                                                                                                               |                                      |                          |                           |                       | 40         |               |

6. RESUMEN ESTADÍSTICO PQRSD  
Enero – Febrero – Marzo 2026

Durante el primer trimestre de 2026 se radicaron **127 PQRSD** en total: **55** en enero, **32** en febrero y **40** en marzo. El **100%** de las solicitudes fueron **respondidas** dentro del período. A continuación, se presenta el análisis detallado.

1. 6.1. Distribución mensual — total de PQRSD:

**Enero** registró el mayor volumen con **55** radicados (**43,3% del trimestre**). **Febrero** fue el mes más bajo con **32** (**25,2%**), posiblemente por ser el mes más corto. **Marzo** se recupera a **40** radicados (**31,5%**).

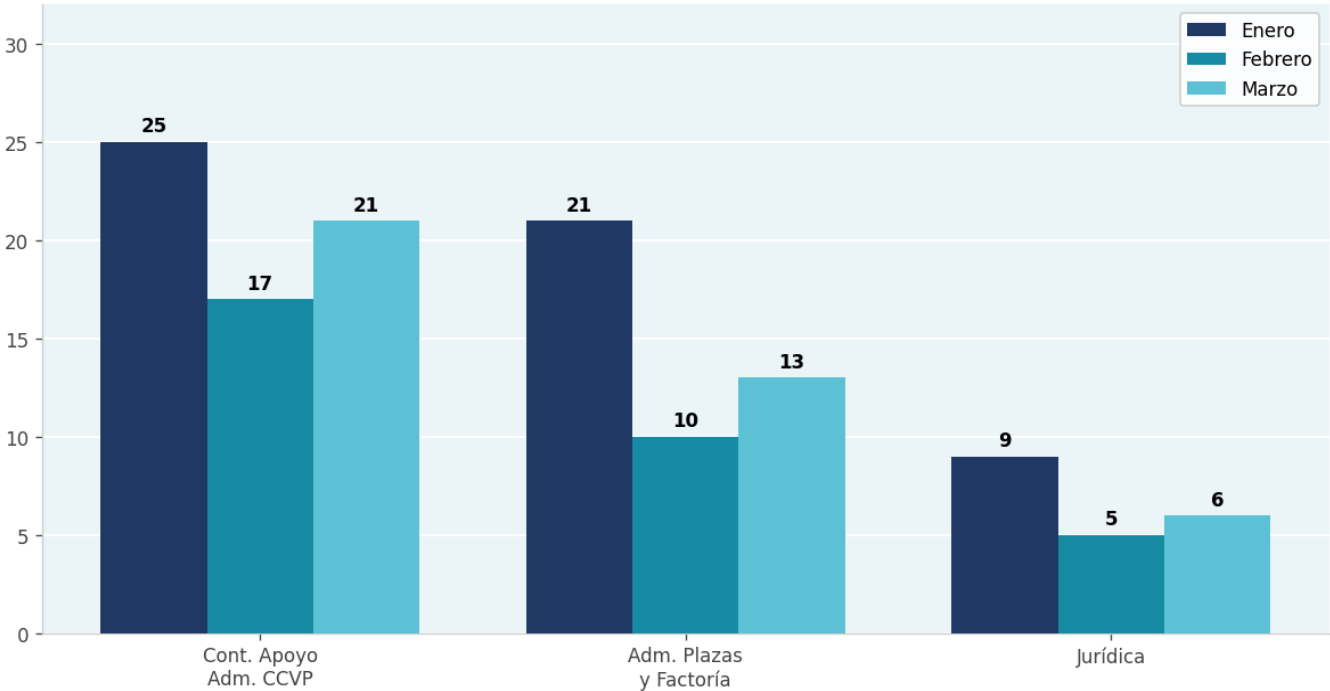


6.2. Por dependencia / responsable:

El **CCVP** concentró el **49,6 %** de todas las PQRSD del trimestre (**63 de 127**), siendo la dependencia con mayor volumen de atención durante los tres meses analizados. Le siguieron **Administración de Plazas de Mercado y Parque La Factoría**, con **44 radicados (34,6 %)**, y **Jurídica**, con **20 radicados (15,7 %)**.

| Dependencia / Responsable            | Enero     | Febrero   | Marzo     | TOTAL      |
|--------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Cont. Apoyo Adm. CCVP                | 25        | 17        | 21        | 63         |
| Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría | 21        | 10        | 13        | 44         |
| Jurídica                             | 9         | 5         | 6         | 20         |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>55</b> | <b>32</b> | <b>40</b> | <b>127</b> |

PQRSD por dependencia / responsable

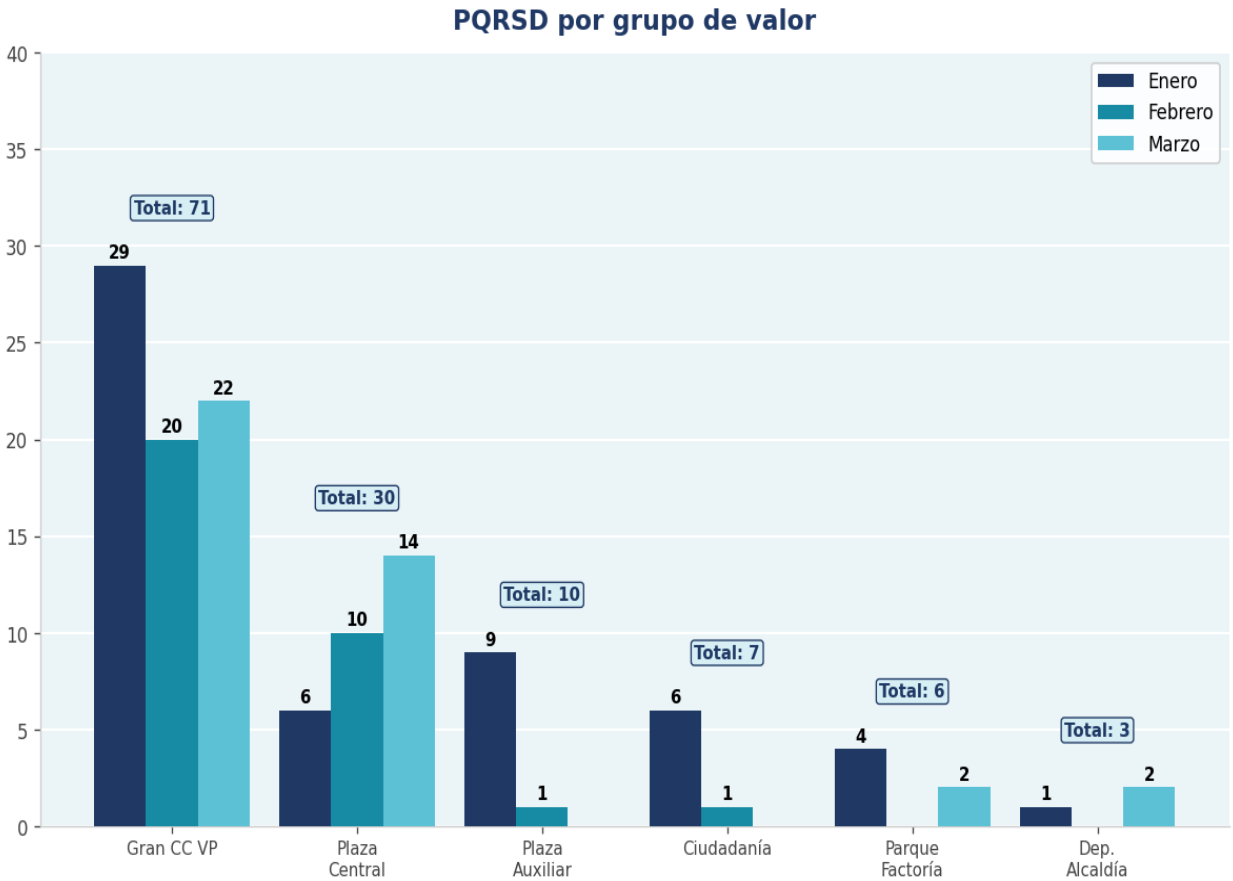


6.3. Por grupo de valor:

Con base en los **127 PQRS** radicados durante el trimestre, el **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** concentró la mayor participación, con **71 radicados (55,9 %)**. Le siguió **Plaza Central** con **30 radicados (23,6 %)**, mientras que **Plaza Auxiliar** registró **10 radicados (7,9 %)**. Por su parte, la **Ciudadanía** presentó **7 radicados (5,5 %)**, **Parque La Factoría** **6 radicados (4,7 %)** y las **Dependencias de la Alcaldía** **3 radicados (2,4 %)** del total de solicitudes recibidas.

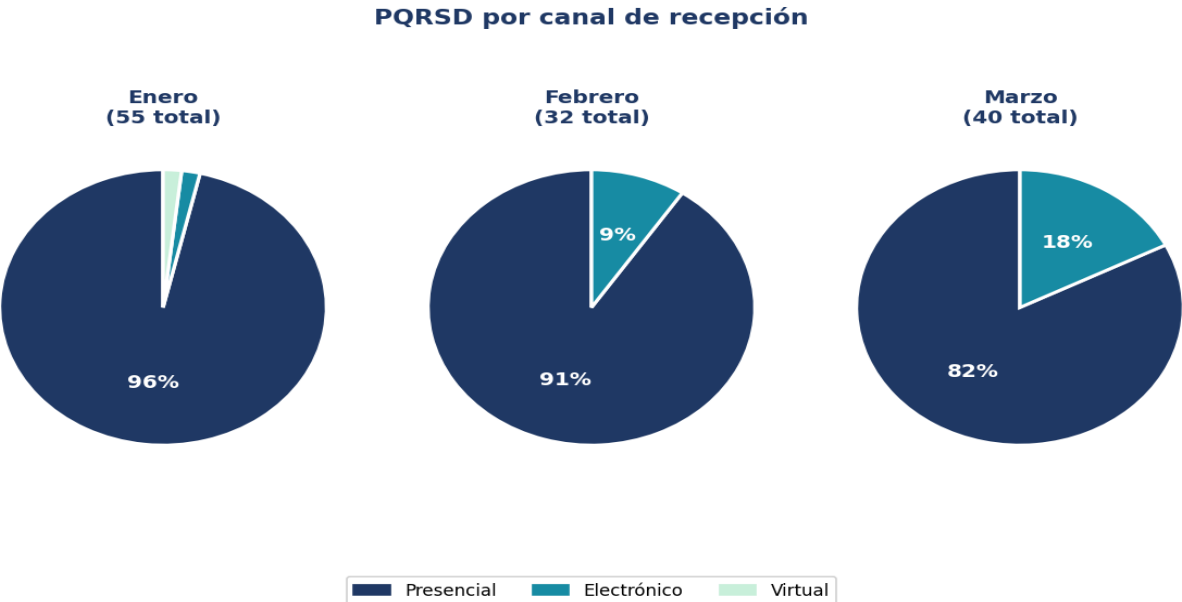
| Grupo de Valor           | Enero | Febrero | Marzo | TOTAL |
|--------------------------|-------|---------|-------|-------|
| Gran Centro Comercial VP | 29    | 20      | 22    | 71    |
| Plaza Central            | 6     | 10      | 14    | 30    |
| Plaza Auxiliar           | 9     | 1       | 0     | 10    |
| Ciudadanía               | 6     | 1       | 0     | 7     |
| Parque La Factoría       | 4     | 0       | 2     | 6     |
| Dependencias de Alcaldía | 1     | 0       | 2     | 3     |

|       |    |    |    |     |
|-------|----|----|----|-----|
| TOTAL | 55 | 32 | 40 | 127 |
|-------|----|----|----|-----|



**6.4. Por canal de recepción:** Con un total de **127 PQRSD** radicadas durante el trimestre, la vía **presencial** fue el canal más utilizado, con **115 solicitudes (90,6 %)**. Por su parte, **otros medios electrónicos** registraron **11 solicitudes (8,7 %)** y el canal **virtual** **1 solicitud (0,8 %)** del total de radicados, lo que sugiere una mayor adopción digital por parte de los usuarios.

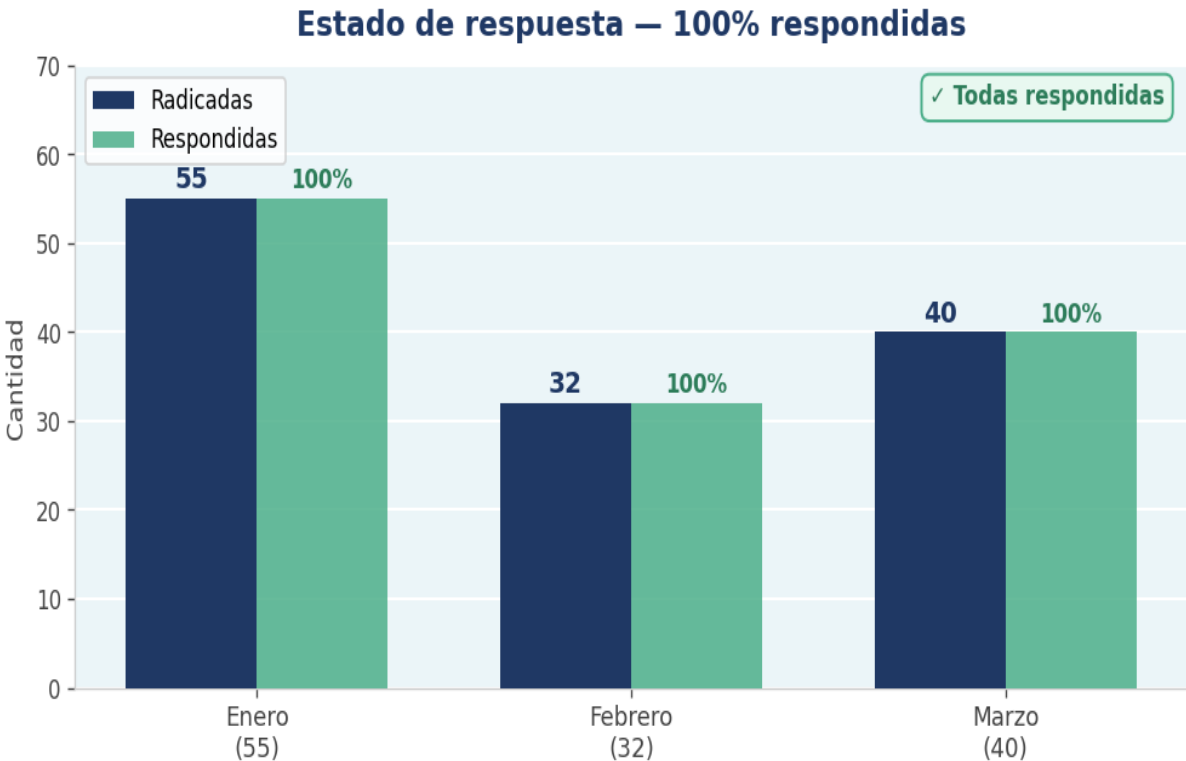
| Canal de Recepción        | Enero     | Febrero   | Marzo     | TOTAL      |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Presencial                | 53        | 29        | 33        | 115        |
| Otros Medios Electrónicos | 1         | 3         | 7         | 11         |
| Virtual                   | 1         | 0         | 0         | 1          |
| <b>TOTAL</b>              | <b>55</b> | <b>32</b> | <b>40</b> | <b>127</b> |



6.5. Estado de respuesta:

El 100% de las PQRSD radicadas durante el trimestre fueron respondidas. Los 127 radicados en enero, febrero y marzo tienen respuesta formal registrada, lo que refleja un óptimo desempeño en la gestión de solicitudes ciudadanas.

| Estado             | Enero | Febrero | Marzo | TOTAL |
|--------------------|-------|---------|-------|-------|
| PQRS radicadas     | 55    | 32      | 40    | 127   |
| Respondido         | 55    | 32      | 40    | 127   |
| TOTAL RESPONDIDAS: | 55    | 32      | 40    | 127   |

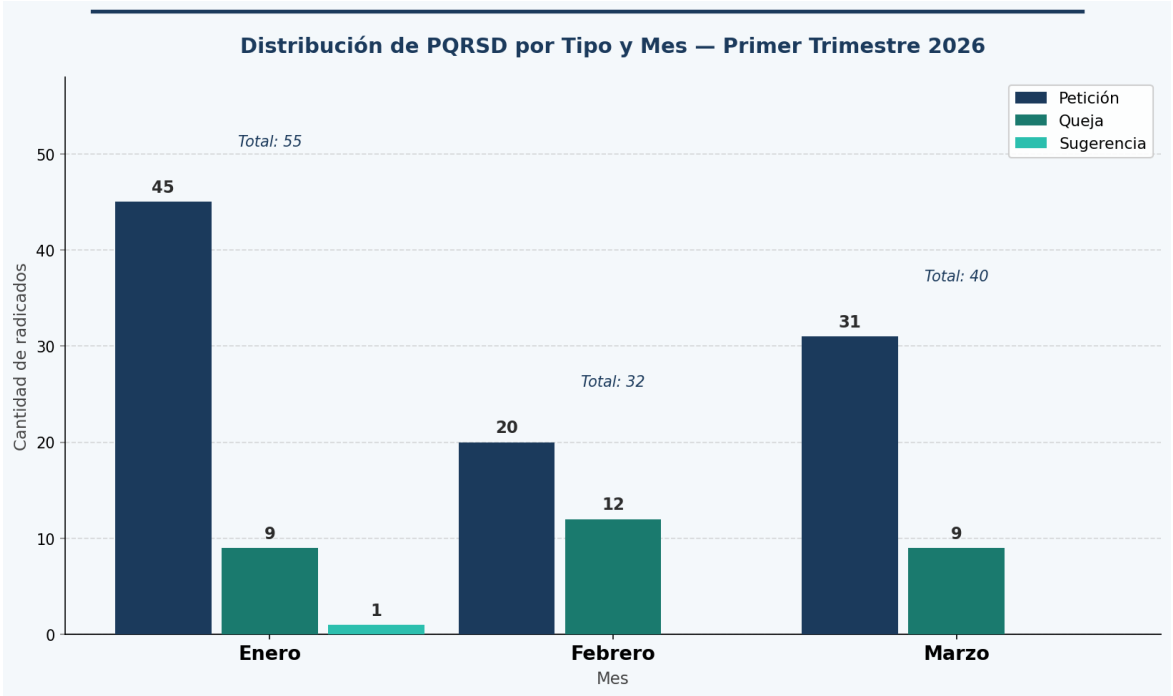


6.6. Por tipo de PQRSD: Del total de **127 PQRSD** radicadas durante el primer trimestre de 2026, la tipología más frecuente fue la **Petición**, con **96 radicados (75,6 %)** del total trimestral. Le sigue la **Queja**, con **30 radicados (23,6 %)**, concentrada principalmente en temas de convivencia entre comerciantes. La **Sugerencia** registró únicamente **1 radicado (0,8 %)**, correspondiente al mes de enero. No se registraron **Reclamos** ni **Denuncias** durante el período evaluado, lo que refleja una gestión institucional orientada principalmente a la atención de solicitudes y manejo de situaciones de convivencia.

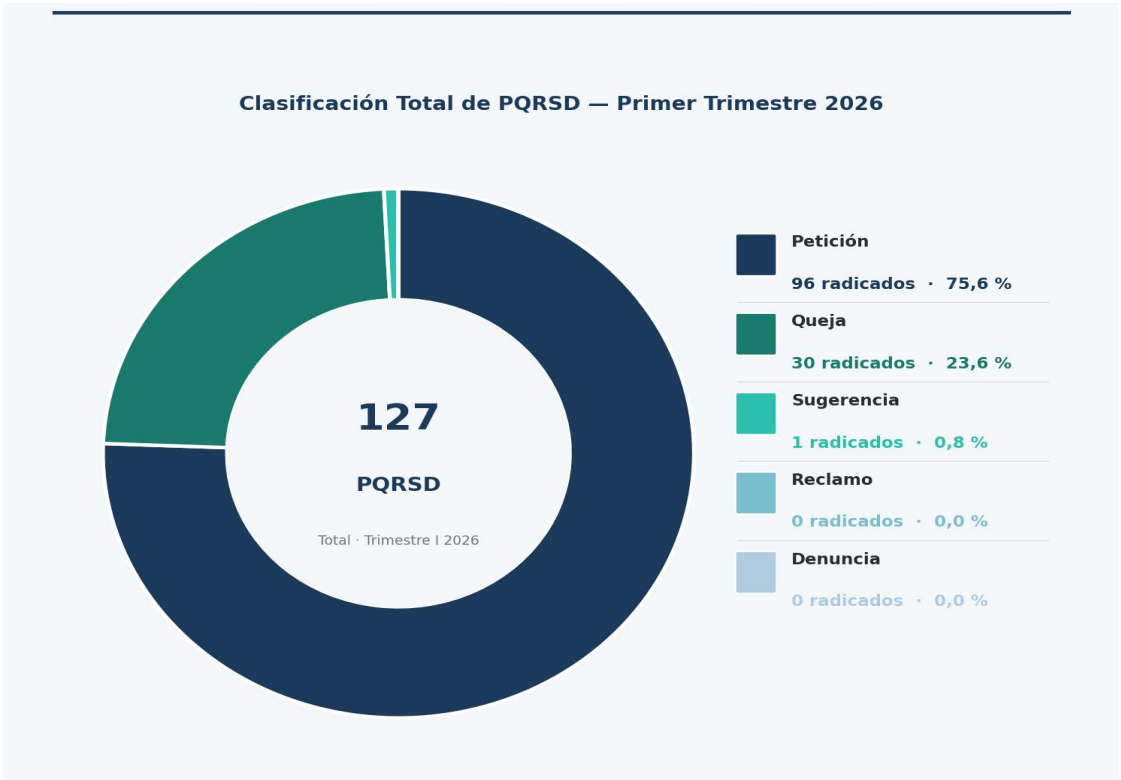
| Tipo de PQRSD | Enero | Febrero | Marzo | TOTAL | %     |
|---------------|-------|---------|-------|-------|-------|
| Petición      | 45    | 20      | 31    | 96    | 75,6% |
| Queja         | 9     | 12      | 9     | 30    | 23,6% |
| Sugerencia    | 1     | 0       | 0     | 1     | 0,8%  |

| Tipo de PQRS | Enero | Febrero | Marzo | TOTAL | %    |
|--------------|-------|---------|-------|-------|------|
| Reclamo      | 0     | 0       | 0     | 0     | 0,0% |
| Denuncia     | 0     | 0       | 0     | 0     | 0,0% |
| TOTAL        | 55    | 32      | 40    | 127   | 100% |

Distribución de PQRS por tipo y mes — Primer Trimestre 2026



Clasificación total de PQRS — Primer Trimestre 2026



6.7. Tipos de solicitudes de los grupos los grupos valor:



A partir del análisis detallado del contenido registrado en el campo de observaciones de las 127 PQRSD radicadas durante el primer trimestre de 2026, se identificaron y consolidaron las siguientes tipologías temáticas, organizadas de manera descendente según su volumen de participación:

**a) Solicitudes de adjudicación, asignación o reubicación de espacios comerciales (31 – 24,41%):** Constituyen el requerimiento más recurrente del período. Incluyen solicitudes de ciudadanos y comerciantes para ser incluidos en censos, participar en procesos de adjudicación, obtener la asignación de módulos comerciales o gestionar procesos de reubicación en los diferentes espacios administrados por IMDESEPAL.

**b) Quejas por convivencia y conflictos entre usuarios (30 – 23,62%):** Concentran los reportes relacionados con situaciones de convivencia entre comerciantes y usuarios, tales como altercados, desacuerdos, comportamientos inadecuados, toma de registros fotográficos sin autorización y diferencias con el personal de seguridad o por presuntas prácticas de competencia desleal.

**c) Adecuaciones, reparaciones y modificaciones físicas de locales (18 – 14,17%):** Agrupan solicitudes de autorización para hacer en los módulos (instalación de puertas cortina, pisos cerámicos, vitrinas) y reportes de mantenimiento para reparaciones locativas.

**d) Cesión, encargo o ausencias temporales del módulo (12 – 9,45%):** Corresponden a las notificaciones formales mediante las cuales los grupos de valor informan a la administración que dejan a cargo temporal de sus puestos a familiares o colaboradores de confianza debido a motivos de salud o fuerza mayor.

**e) Cesión de derechos, cambios de titularidad o adjudicación (8 – 6,30%):** Incluyen trámites relacionados con la cesión de derechos, cambios de titularidad de los locales comerciales y solicitudes presentadas por motivos de sucesión o situaciones personales que impiden al titular continuar con la administración del módulo.

**f) Solicitudes de espacios comunes y servicios institucionales (7 – 5,51%):** Permisos requeridos para el uso de espacios en el segundo piso del CCVP, autorizaciones para grabaciones audiovisuales o requerimientos de articulación enviados por otras dependencias de la Alcaldía.

**g) Requerimientos institucionales diversos y ambientales (7 – 5,51%):** Casos especiales que exigen un manejo particular, tales como acciones de tutela, solicitudes de intervención por contingencias ambientales y sanitarias (vendedores informales o manejo de contenedores de basura).

**h) Unificación o división física de módulos (5 – 3,94%):** Comprenden solicitudes de autorización para modificar la distribución física de los módulos, con el fin de unificar, dividir o adecuar espacios comerciales de acuerdo con las necesidades de los comerciantes.

**i) Corrección de aplicaciones de pagos y ajustes contables (5 – 3,94%):** Agrupa solicitudes presentadas por los comerciantes relacionadas con ajustes en pagos realizados, debido a errores al momento de efectuar el pago, donde se registra una referencia incorrecta, generando que el valor sea aplicado a un módulo diferente o quede asociado de manera errónea. Frente a estas situaciones, la administración realiza la validación correspondiente y adelanta el proceso de ajuste requerido.

**j) Solicitudes de copias de documentos o información (4 – 3,15%):** Requerimientos enfocados en la expedición de copias de contratos de usufructo, certificaciones administrativas o respuestas institucionales a solicitudes de información especializada.

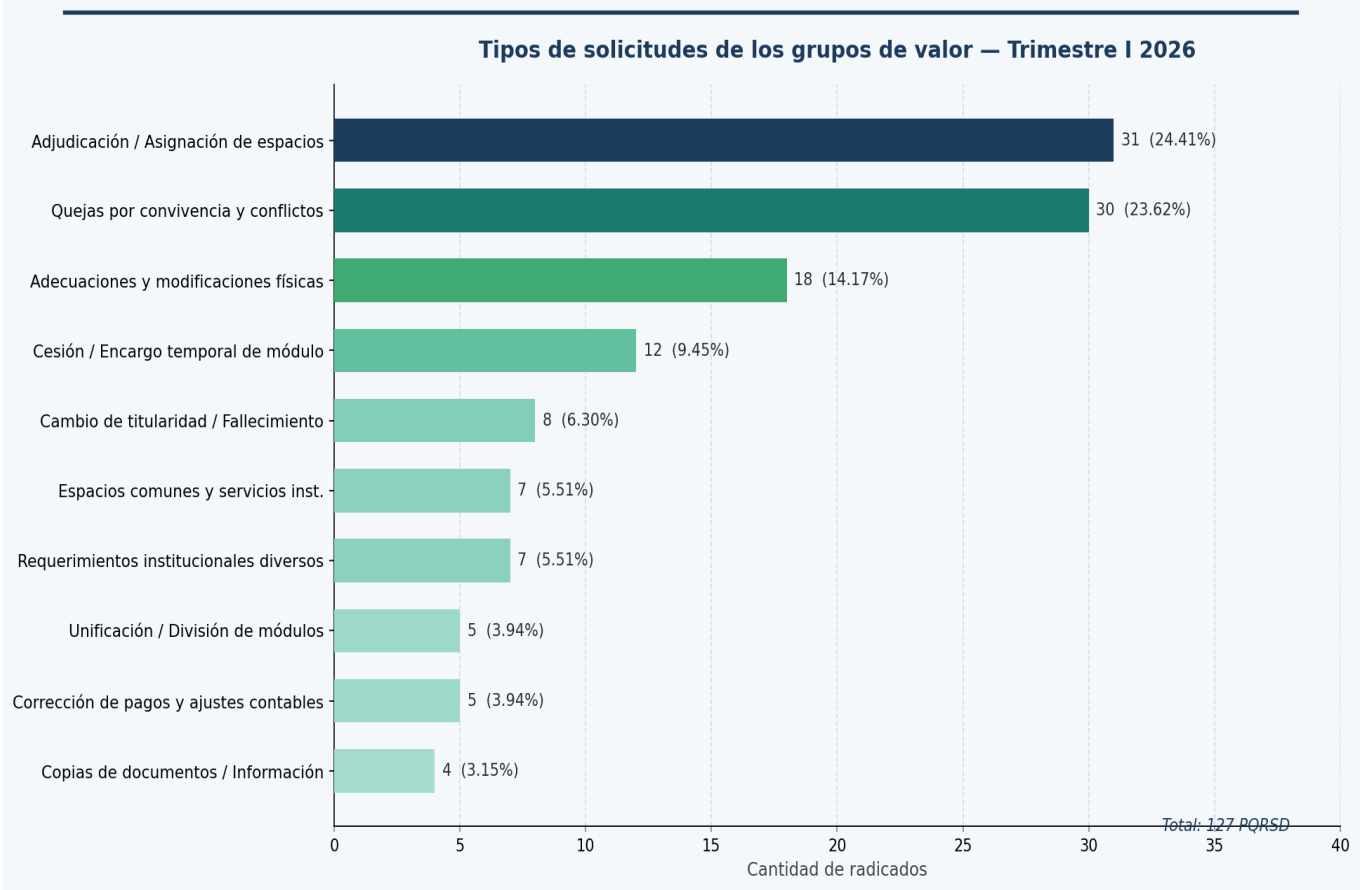


Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira  
NIT. 815.002.334-0

Distribución por tipo de solicitud — total de PQRSD:

| Tipo de Solicitud (Análisis Temático)                             | Total | %        | Clasificación Principal |
|-------------------------------------------------------------------|-------|----------|-------------------------|
| Solicitudes de adjudicación, asignación o reubicación de espacios | 31    | 24,41 %  | Petición                |
| Quejas por convivencia y conflictos entre usuarios                | 30    | 23,62 %  | Queja                   |
| Adecuaciones, reparaciones y modificaciones físicas de locales    | 18    | 14,17 %  | Petición                |
| Cesín, encargo o ausencias temporales del módulo                  | 12    | 9,45 %   | Petición                |
| Cesín de derechos, cambios de titularidad o fallecimiento         | 8     | 6,30 %   | Petición                |
| Solicitudes de espacios comunes y servicios institucionales       | 7     | 5,51 %   | Petición                |
| Requerimientos institucionales diversos y ambientales             | 7     | 5,51 %   | Petición / Sugerencia   |
| Unificación o división física de módulos                          | 5     | 3,94 %   | Petición                |
| Corrección de aplicaciones de pagos y ajustes contables           | 5     | 3,94 %   | Petición                |
| Solicitudes de copias de documentos o información                 | 4     | 3,15 %   | Petición                |
| TOTAL                                                             | 127   | 100,00 % | Trimestre Evaluado      |

Distribución de solicitudes según el análisis temático de observaciones.



## 7. RESULTADOS:

Durante el primer trimestre de 2026, IMDESEPAL recibió y gestionó un total de **127 PQRSD**, distribuidas en **55 radicados en enero (43,3 %)**, **32 en febrero (25,2 %)** y **40 en marzo (31,5 %)**. El comportamiento mensual evidencia una disminución en febrero y una recuperación en marzo.

En cuanto a las dependencias responsables de la atención, el **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** concentró el mayor número de requerimientos atendidos con **63 casos (49,6 %)**, seguido por la **Administración de Plazas de Mercado y Parque La Factoría** con **44 casos (34,6 %)** y el área **Jurídica** con **20 casos (15,7 %)**.

Respecto a los grupos de valor, el **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** registró la mayor participación con **71 solicitudes (55,9 %)**, seguido por **Plaza Central** con **30 solicitudes (23,6 %)**. Los demás grupos de valor representaron el **20,5 %** restante de los requerimientos recibidos durante el trimestre.

En relación con los canales de recepción, la **atención presencial** continuó siendo el principal medio utilizado por los usuarios, con **115 radicados (90,6 %)**. Los **otros medios electrónicos** registraron **11 solicitudes (8,7 %)** y el canal **virtual** **1 solicitud (0,8 %)**. Aunque la participación digital sigue siendo baja, se observó un incremento gradual en el uso de los medios electrónicos durante el trimestre.

Las **peticiones** representaron el **75,6% del total** de solicitudes radicadas (**96 registros**), consolidándose como el requerimiento más recurrente presentado por los grupos de valor. En segundo lugar, se identificaron las **quejas con un 23,6% (30 registros)**, asociadas principalmente a situaciones de convivencia entre comerciantes, mientras que las **sugerencias** representaron **únicamente el 0,8% (1 registro)**, sin presentarse reclamos ni denuncias durante el periodo evaluado.

El análisis temático permitió identificar que las **solicitudes con mayor participación** correspondieron a **adjudicación, asignación o reubicación de espacios comerciales con un 24,41% (31 solicitudes)**, seguido de **quejas por convivencia y conflictos entre usuarios con un 23,62% (30 solicitudes)**. Asimismo, se evidenció una participación importante en solicitudes relacionadas con **adecuaciones y modificaciones físicas de locales con un 14,17% (18 solicitudes)** y **cesión o encargo temporal de módulos con un 9,45% (12 solicitudes)**, reflejando las principales necesidades administrativas presentadas por los comerciantes durante el trimestre.

Finalmente, se destaca que el **100 % de las PQRSD radicadas fueron atendidas y respondidas**, evidenciando el cumplimiento de la gestión institucional y el seguimiento oportuno a los requerimientos presentados por los usuarios.

## 8. CONCLUSIONES:

1. Durante el primer trimestre de 2026, IMDESEPAL gestionó satisfactoriamente **127 PQRSD**, alcanzando un **100 % de respuesta** a los requerimientos recibidos, lo que evidencia compromiso institucional con la atención al ciudadano y los grupos de valor.
2. El **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** fue el grupo de valor con mayor participación en la presentación de solicitudes, concentrando el **55,9 %** del total de radicados, lo que refleja una alta interacción de este sector con la entidad y la necesidad de mantener acciones permanentes de acompañamiento y orientación.
3. La **atención presencial** continúa siendo el canal preferido por los usuarios, representando el **90,6 %** de las radicaciones; sin embargo, se evidencia un crecimiento progresivo en el uso de los medios electrónicos, situación que representa una oportunidad para fortalecer la transformación digital y ampliar los mecanismos de atención virtual.

4. La distribución de las PQRSD entre las diferentes dependencias demuestra una participación activa de las áreas responsables y una adecuada articulación institucional para garantizar la atención y respuesta de los requerimientos presentados por los usuarios.
5. El análisis temático permitió identificar que las principales necesidades presentadas por los grupos de valor estuvieron concentradas en **solicitudes de adjudicación o reubicación de espacios comerciales (24,41%)**, seguidas de **quejas por convivencia entre comerciantes (23,62%)** y requerimientos relacionados con **adecuaciones físicas de locales (14,17%)**. Estos resultados permiten concluir que gran parte de las solicitudes se encuentran asociadas a procesos administrativos, organización de espacios comerciales y situaciones derivadas de la convivencia diaria, proporcionando información clave para orientar acciones de mejora en la gestión institucional.
6. El comportamiento de las PQRSD durante el trimestre permitió identificar que las **peticiones representaron el 75,6% de las solicitudes radicadas**, evidenciando que la mayoría de requerimientos presentados por los grupos de valor corresponden a trámites, autorizaciones y gestiones administrativas. En segundo lugar, las **quejas alcanzaron un 23,6%**, reflejando situaciones relacionadas principalmente con convivencia entre comerciantes. Por su parte, las **sugerencias registraron una participación mínima del 0,8%**, mientras que durante el periodo evaluado **no se presentaron reclamos ni denuncias**, lo que evidencia una dinámica enfocada principalmente en solicitudes de gestión y atención institucional.
7. El seguimiento periódico a las PQRSD permite identificar tendencias, necesidades y oportunidades de mejora, constituyéndose en una herramienta fundamental para fortalecer la gestión institucional, optimizar los procesos de atención y promover la mejora continua de los servicios ofrecidos por IMDESEPAL.

**9. ANEXOS:** Como soporte del presente informe, se anexan las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** correspondientes al período comprendido entre los meses de **enero y marzo de 2026**, las cuales respaldan la información estadística, los resultados y el análisis presentados en este documento.

Con el propósito de facilitar su consulta, verificación y trazabilidad, a continuación se relacionan los enlaces de acceso a la documentación anexa correspondiente a cada uno de los meses del trimestre evaluado:

- **Link de acceso a las PQRSD de enero de 2026:** [PQRS DE ENERO-26](#)
- **Link de acceso a las PQRSD de febrero de 2026:** [PQRS DE FEBRERO-26](#)
- **Link de acceso a las PQRSD de marzo de 2026:** [PQRS DE MARZO-26](#)

Elaborado por,

*Angie Rosario Ramirez Delgado*  
**Angie Rosario Ramírez Delgado**

C.C. 1.006.326.369

Contratista – Gestión documental IMDESEPAL

[Tel:3184539652](tel:3184539652)