

INFORME DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSD - SEGUNDO 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 segundo 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 segundo 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 abril y junio 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 acuerdo con su tipología, para luego ser remitida al área responsable de brindar la atención correspondiente.



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

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 segundo trimestre de la vigencia 2026.

PQRSD – ABRIL 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	04/04/2026	123	JENNIFER NIKITA SANCHEZ PUERTA	5-003	QUEJA CONVIVENCIA	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-04-009-04-2026	RESPONDIDO	QUEJA
2	07/04/2026	124	INGRID PINEDA	8-224	PERMISO PARA ADECUAR EL LOCAL	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-159-04-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
3	08/04/2026	125	SILVIO EMIRO SILVA MORENO	CIUDADANO	SOLICITUD DE TENER EN CUENTA PARA PROCESO DE REUBICACION EN LA NUEVA GALERIA	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-112-04-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
4	08/04/2026	126	YANETH ARIAS	8-045	SOLICITA PERMISO PARA HACER ARREGLO EN PUERTA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-160-04-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
5	10/04/2026	127	MARIA DAZA	CIUDADANO	SOLICITA UN PUESTO EN LA GALERIA CENTRAL	Jurídica	PLAZA CENTRAL	Otros Medios Electronicos	311-04-05-044,1-04-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
6	11/04/2026	128	CLAUDIA QUINTANA MUÑOZ	1-100	REPORTA PROBLEMAS DE CONVIVENCIA CON LA ARRENDATARIA DEL LOCAL 1-317	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-113-04-2026	RESPONDIDO	QUEJA
7	13/04/2026	129	NORALBA RUIZ	1-245 Y 1-137	QUEJA CONVIEENCIA	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-114-04-2026	RESPONDIDO	QUEJA
8	13/04/2026	130	NORALBA RUIZ	1-245 Y 1-137	SOLICITA PERMISO PARA PINTAR Y RENOVAR EL LOCAL	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-115-04-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
9	13/04/2026	131	CEFERINO SINISTERRA	CIUDADANO	SOLICITA UN ESPACIO EN LA INSTALACIONES DEL COLISEO CUBIERTO RAMON ELIAS	Jurídica	CIUDADANIA	Otros Medios Electronicos	311-04-05-038-04-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
10	13/04/2026	132	RICARDINA TERNORIO	8-367	SOLICITA PERMISO PARA ARREGLAR PUERTAS	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-339-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
11	13/04/2026	133	JACKSON CORTES	8-321	QUEJA CONVIVENCIA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-343-05-2026	RESPONDIDO	QUEJA
12	14/04/2026	134	FABIOLA MONTOYA	8-330	QUEJA CONVIVENCIA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-344-05-2026	RESPONDIDO	QUEJA
13	15/04/2026	135	CRISTIAN CASTAÑEDA	BAÑOS CCVP	QUEJA SOBRE GOTERAS EN BAÑOS DE CCVP	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-346-05-2026	RESPONDIDO	QUEJA
14	17/04/2026	136	JHOM JAIRO AGUIRRE	CIUDADANO	SOLICITUD DE ASIGNACION DE LOCAL COMERCIAL	Jurídica	CIUDADANIA	Otros Medios Electronicos	311-04-05-050-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
15	17/04/2026	137	MARIA MORENO	CIUDADANO	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TRADICION	Jurídica	CIUDADANIA	Otros Medios Electronicos	311-04-05-047-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
16	17/04/2026	138	MARIA MORENO	CIUDADNO	SOLICITUD DE CERTIFICADO DEL USO	Jurídica	CIUDADANIA	Otros Medios Electronicos	311-04-05-046-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
17	20/04/2026	139	BIBIANA PATRICIA SALAZAR	8-030	SOLICITA UNIR LOS LOCALES 8-031 Y 8-030	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO	Presencial	311-04-03-340-340-05-2026	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
							COMERCIAL VP				
18	20/04/2026	140	SANDRA ROJA	8-031	SOLICITA UNIR LOS LOCALES 8-031 Y 8-030	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-341-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
19	23/04/2026	141	JACKELINE RODRIGUEZ	CIUDADANO	INTEREESADOS EN LOS PROYECTOS DE LA CASETAS DE LOS NUEVOS PUNTOS DE CONSTRUCCION	Jurídica	CIUDADANIA	Otros Medios Electronico s	311-04-05-048-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
20	24/04/2026	142	OMAIRA MARIN OSSA	8-228	SOLICITA LE ABONEN LA CONSIGNCIÓN DEL 23 DE ABRIL A LA MULTA PENDIENTE	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-342-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
21	27/04/2026	143	MARIA ISABEL MARTINEZ OSPINA	8-135	PERMISO PARA OFRECER SERVICIO DE PERSONALIZACION DE CAMISETAS EN CCVP	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-345-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
22	28/04/2026	144	RICHARD MENESES	1-320	SOLICITA PERMISO PARA INSTALAR INTERNET Y TV EN EL LOCAL	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-135-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
23	29/04/2026	145	AIDE OLIVEROS	CIUDADANA	SOLICITA UN MODULO EN LA GALERIA	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	CIUDADANIA	Presencial	311-04-02-161-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN

PQRSD – MAYO 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	05/05/2026	146	DARLEY RAMIREZ QUINTERO	2-237	ENTREGA FORMAL DEL LOCAL	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA AUXILIAR	Presencial	311-04-02-138-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
2	06/05/2026	147	MARIA ESTELIA NOGUERA CANDO	CIUDADANO	SOLICITAN INFORMACION DONDE SERAN REUBICADOS DESPUES DE TERMINAR LA CONSTRUCCION DE LA GRAN PLAZA DE MERCADO	Jurídica	PLAZA AUXILIAR	Presencial	311-04-05-048,1-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
3	06/05/2026	148	MARLEN TATIANA VASQUEZ	8-298	QUEJA DE CONVIVENCIA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-252-05-2026	RESPONDIDO	QUEJA
4	08/05/2026	149	MARIA MENESES	8-075	PERMISO PARA COLOCAR CAMARAS	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-243-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
5	12/05/2026	150	GILMA PATRICIA DIAZ	TRABAJADOR DE P.FACTORIA	PERMISO PARA QUE SU LE COLABORE EN EL LOCAL	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PARQUE LA FACTORIA	Presencial	311-04-04-011-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
6	12/05/2026	151	TANIA RIVERA	8-314 Y 8-306	QUEJA POR CONVIVENCIA CON EL SEÑOR FLOWER DEL LOCAL 8-305	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-270-05-2026	RESPONDIDO	QUEJA
7	12/05/2026	152	TANIA RIVERA	8-314 Y 8-306	QUEJA POR CONVIVENCIA CON LA EMPLEADA DEL SEÑOR FLOWER DEL LOCAL 8-305	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-271-05-2026	RESPONDIDO	QUEJA
8	13/05/2026	153	LINA SHIRLEY SANTOS	8-034	INFORA ALQUILER DE LOCAL POR MOTIVO DE DISCAPACIDAD	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-266-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
9	13/05/2026	154	PAOLA MUÑOZ MARTINEZ	PROGRAMA DE FISIOTERAPIA USC	SOLICITA PERMISO PARA DESARROLLAR	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-142-05-2026	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
					PRACTICAS EN LA PLAZA CENTRAL						
10	14/05/2026	155	HEMER RIOS	8-246	PERMISO PARA MODIFICAR EL LOCAL	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-269-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
11	14/05/2026	156	JAMES CALVACHE	8-212	SOLICITA PEMISO PARA DEJAR A CAGO A LA SRA. KAREN ARANGO	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-268-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
12	21/05/2026	157	ESTEFANY PEREZ	1-400	SOLICITA PERMISO PARA INVENTARIO	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-159-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
13	21/05/2026	158	NOCOLAZA IBARBI	8-287	QUEJA PPOR CONVIVENCIA CON LA SEÑORA RICARDINA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-267-05-2026	RESPONDIDO	QUEJA
14	25/05/2026	159	OLGA MARYURI CANDELO	8-232	PERMISO PARA COLOCAR REJA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-280-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
15	25/05/2026	160	ESPERANZA DIAZ	8-233	PERMISO PARA COLOCAR REJA Y QUITAR BODEGAS DENTRO DEL LOCAL	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-279-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
16	25/05/2026	161	LADY JOHANA MAZO	CIUDADANA	SOLICITA MODULO EN LA NUEVA GALERIA	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	CIUDADAN IA	Presencial	311-04-02-164-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
17	25/05/2026	162	JAIDER ANDRES ROJAS RAMOS	CIUDADANIA	SOLICITA MODULO EN LA NUEVA GALERIA	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	CIUDADAN IA	Presencial	311-04-02-165-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
18	26/05/2026	163	ADRIAN SUAREZ LONDOÑO	ARTEVITAL	SOLICITA AUTORIZACION PARA REGISTRO FOTOGRAFICO	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	CIUDADAN IA	Otros Medios Electronicos	311-04-02-162-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
19	26/05/2026	164	RICARDO VALDES	1-362	SOLICITA PERMISO PARA INSTALAR INTERNET	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-163-05-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
20	26/05/2026	165	JAMIE MCGREGOR ARANGO CASTAÑEDA	SECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	TRASLADO DE LA ALCALDIA	Jurídica	DEPENDEN CIAS DE ALCALDIA	Otros Medios Electronicos	311-04-05-054-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
21	27/05/2026	166	LILIANA COBO	CIUDADANA	SOLICITA MODULO EN LA NUEVA GALERIA	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	CIUDADAN IA	Presencial	311-04-02-172,1-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
22	27/05/2026	167	GLORIA ISABEL CALDERON LLOREDA	CIUDADANA	SOLICITA INFORMACION SOBRE LA REUNION DEL 25 DE MAYO PARA INGRESAR A LA NUEVA PLAZA DE MERCADO	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	CIUDADAN IA	Presencial	311-04-02-172,2-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
23	27/05/2026	168	MARIA ISABEL FIERRO	8-288	PERMISO PARA DESINTALAR ESTANTERIA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-278-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
24	28/05/2026	169	GIMAR BERENICE SEGOVIA TABARES	8-243	PERMISO PARA COLOCAR INTERLAY	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-277-25-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
25	29/05/2026	170	JUAN CAMILO GALARRAGA	8-291	SOLICITUD DE IAUTORIZACIÓN PARA INSTALACIÓN DE INTERLAINE AL MÓDULO	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIA L VP	Presencial	311-04-03-285-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN



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

PQRSD – JUNIO 2026

ITEM	FECHA	T.R.D	REMITIDO POR	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES	Dependenci a / Responsable	GRUPO DE VALOR	CANAL DE RECEPCIÓN	T.R.D RESPUESTA	ESTADO	CLASIFICACIÓN
1	02/06/2026	171	ELIANA VICTORIA CHACON	8-271	PERMISO PARA ADECUAR LA PARTE INTERNA DEL LOCAL	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-286-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
2	02/06/2026	172	MARIA AIDA MORENO	1-194	SOLICITA REPARACION DE REJILLA Y PUERTA DEL SHUT DE RECOLECCION	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-172,3-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
3	02/06/2026	173	GRANERO MARACANA	1-008	PRESENTA QUEJA POR CONTAMINACION AUDITIVA POR PARTE DE FRUVER EXTERNOS	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-172,4-06-2026	RESPONDIDO	QUEJA
4	02/06/2026	174	CLARA RAMIREZ RAMOS	1-381	PRESENTA QUEJA POR CONTAMINACION AUDITIVA POR PARTE DE FRUVER EXTERNOS	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-172-06-2026	RESPONDIDO	QUEJA
5	02/06/2026	175	LUZ RETENRIA	1-385	PRESENTA QUEJA POR CONTAMINACION AUDITIVA POR PARTE DE FRUVER EXTERNOS	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-170-06-2026	RESPONDIDO	QUEJA
6	02/06/2026	176	BERSY HERNANDEZ	1-382	PRESENTA QUEJA POR CONTAMINACION AUDITIVA POR PARTE DE FRUVER EXTERNOS	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-171-06-2026	RESPONDIDO	QUEJA
7	03/06/2026	177	ALBA LUCIA CUASTUMAL	8-247	SOLITA PERMISO PARA PONER INTERNET	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-287-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
8	04/06/2026	178	JOHN JAIME SANCHEZ	1-013	SOLICITA REPARACION DE GOTERA	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-172,5-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
9	04/06/2026	179	RAUL LOPEZ	1-242 1306	SOLICITA INSTALAR UNAA ACOMETIDA ELECTRICA ENTRE LOCALES Y CAMARAS DE SEGURIDAD	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PLAZA CENTRAL	Presencial	311-04-02-175-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
10	09/06/2026	180	DIANA PATRICIA VALBUENA LOPEZ	8-143	INFORMAR A LA ADMINISTRACION QUE NO HA PODIDO HABRIR EL LOCAL POR MOTIVOS DE SALUD	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-287-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
11	11/06/2026	181	VALENTINA ANDRADE	7-001	SOLICITA RETIRAR UNAS SILLAS METALICAS	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	PARQUE DEL PRADO	Presencial	311-04-02-176-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
12	11/06/2026	182	GERARDO ADOLFO GOMEZ	SUPERVISOR DE NAPÔLES	SOLICITUD DE INFORMACION PARA LA GRAN PLAZA DE MERCADO	Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	CIUDADANIA	Presencial	311-047-05-060-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
13	11/06/2026	183	GIMAR SEGOVIA	8-243	INFORMA A LA ADMINISTRACION QUE VA DEJAR ENCARGADA EUGENIA CRUZ DEL MODULO8-243	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-288-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
14	12/06/2026	184	MARLEN TATIANA VASQUEZ	8-373	PERMISO PARA SOLICITAR APOORTE PARA PONER LAMPARA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-286-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
15	12/06/2026	185	MAURO PINEDA QUESADA	8-178	INFORMA A LA ADMINISTRACION QUE DEJA ENCARDO AL SR. LEONARSO DIAZ	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-289-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
16	12/06/2026	186	SANDRA LILIANA CRUZ	8-221	INFORMA A LA ADMINISTRACION QUE DEJA ENCARDO AL SRA. MARICEL ORTEGA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-290-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
17	16/06/2026	187	RICHARD PEREZ CHAVEZ	CIUDADANO	Solicitud de espacio comercial en la nueva Galería de Palmira	Jurídica	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-05-063-07-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
18	17/06/2026	188	VALERIA VIVEROS	8-118	SOLICITUD DE APROBACIÓN PARA REALIZAR ASEO EN EL MÓDULO	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-321-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
19	18/06/2026	189	OMAR MOSQUERA	8-063	PERMISO PARA INSTALAR CORTA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-322-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN



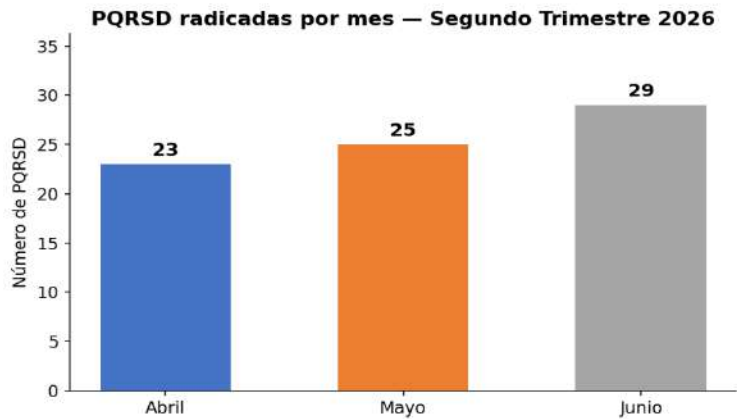
ITEM	FECHA	T.R.D	REMITIDO POR	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES	Dependencia / Responsable	GRUPO DE VALOR	CANAL DE RECEPCIÓN	T.R.D RESPUESTA	ESTADO	CLASIFICACIÓN
20	18/06/2026	190	HOLMESMORENO	8-322	PERMISO PARA HACER ADECUACIONES	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-320-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
21	19/06/2026	191	MIRIAM VARGAS	8-174	PERMISO PARA RETIRAR PARTE DE LA ESQUINA DE PUESTO	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-323-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
22	19/06/2026	192	ORALIA ESTELLA MURILLO	8-017	PERMISO PARA HACER ADECUACIONES EN EL LOCAL	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-324-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
23	19/06/2026	193	SANDRA LORENA OSPINA SALAMANGA	SECRETARIA DE INSPECCION Y CONTROL	SOLICITUD REMISION DE CARACTERIZACION CENSO VENDEDORES AMBULANTES Y ESTACIONARIOS	Jurídica	DEPENDENCIAS DE ALCALDIA	Presencial	311-04-01--202-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
24	22/06/2026	194	BETY ORTIZ	8-020	SOLICITA ARREGLAR EL PAGO DEL MES DE ABRIL	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-325-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
25	23/06/2026	195	FABIOLA MONTOYA	8-330	QUEJA DE CONVIVENCIA	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-326-06-2026	RESPONDIDO	QUEJA
26	23/06/2026	196	DIEGO HOLGUIN SERRANO	VENTANILLA UNICA	SOLICITAN ESTUDIAR LA REUBICACION DEL MERCADO MOVIL DEL BARRIO EMILIA	Jurídica	DEPENDENCIAS DE ALCALDIA	Presencial	311-04-05-062-07-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
27	25/06/2026	197	ANDRES LOPEZ MELINA	8-180	QUEJA CONTRA LA COMERCIANTE MARICEL	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-327-06-2026	RESPONDIDO	QUEJA
28	25/06/2026	198	GLORIA ALVAREZ	8-193	INFROMA QUE DEJA COMO ENCARGADO AL SEÑOR LEONARDO FABIO DIAZ	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-328-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN
29	26/06/2026	199	CAROLINA SANCHEZ ARTEAGA	CIUDADANA	SOLICITUD PARA TRABAJAR EN CC.VILLA DE LAS PALMAS	Cont. Apoyo Adm. CCVP	GRAN CENTRO COMERCIAL VP	Presencial	311-04-03-329-06-2026	RESPONDIDO	PETICIÓN

6. RESUMEN ESTADÍSTICO PQRS
Abril – Mayo – Junio 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se radicaron **77 PQRS** en total: **23** en abril, **25** en mayo y **29** en junio. El **100%** de las solicitudes fueron **respondidas** dentro del período. A continuación, se presenta el análisis detallado.

1. 6.1. Distribución mensual — total de PQRS:

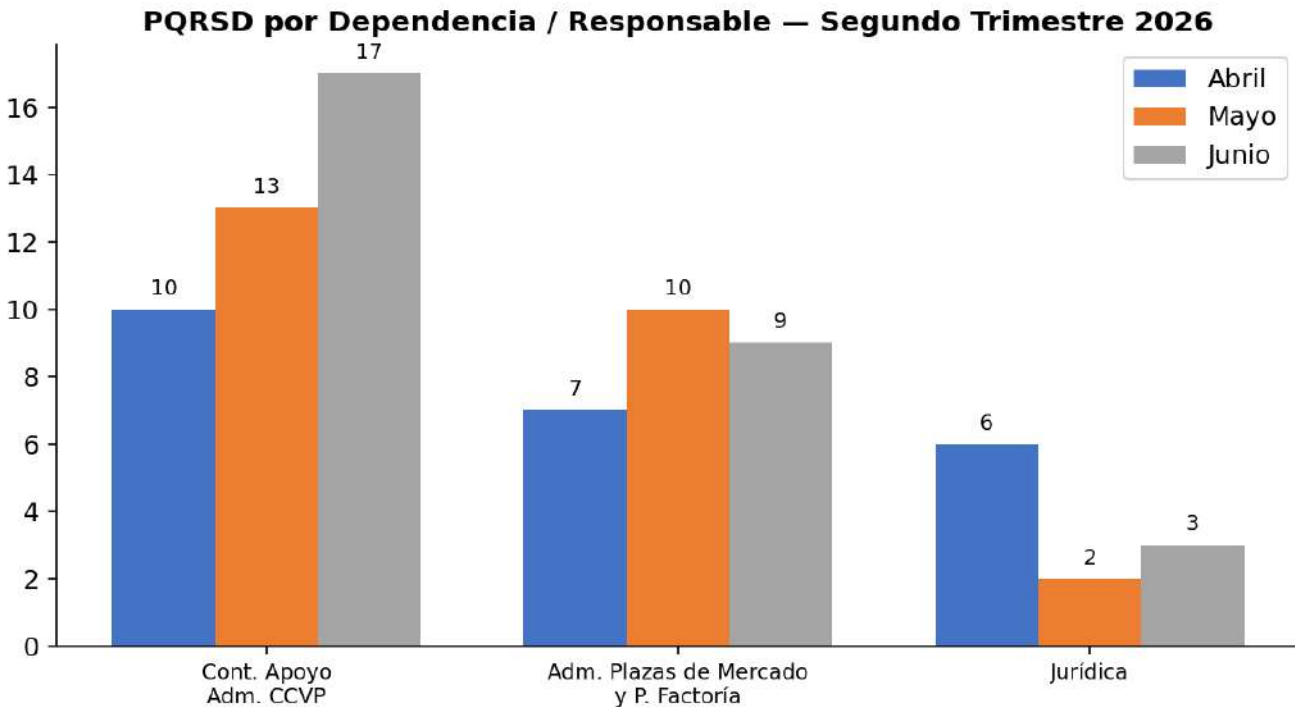
Junio registró el mayor volumen con **29** radicados (**37,66% del trimestre**), reflejando un incremento sostenido en la radicación de solicitudes. **Abril** fue el mes con menor participación con **23 (29,87%)**, correspondiente al inicio del trimestre. **Mayo** registró un nivel intermedio con **25** radicados (**32,47%**).



6.2. Por dependencia / responsable:

El **CCVP** concentró el **51,95 %** de todas las PQRSD del trimestre (**40 de 77**), 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 **26 radicados (33,77 %)**, y **Jurídica**, con **11 radicados (14,29 %)**.

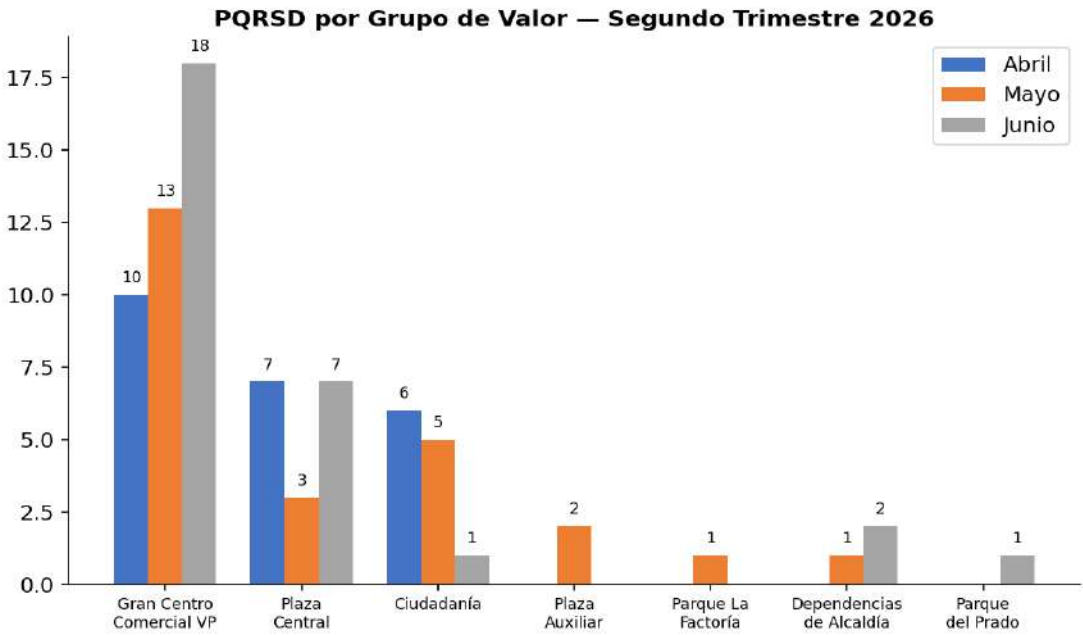
Dependencia / Responsable	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Cont. Apoyo Adm. CCVP	10	13	17	40
Adm. Plazas de Mercado y P. Factoría	7	10	9	26
Jurídica	6	2	3	11
TOTAL	23	25	29	77



6.3. Por grupo de valor:

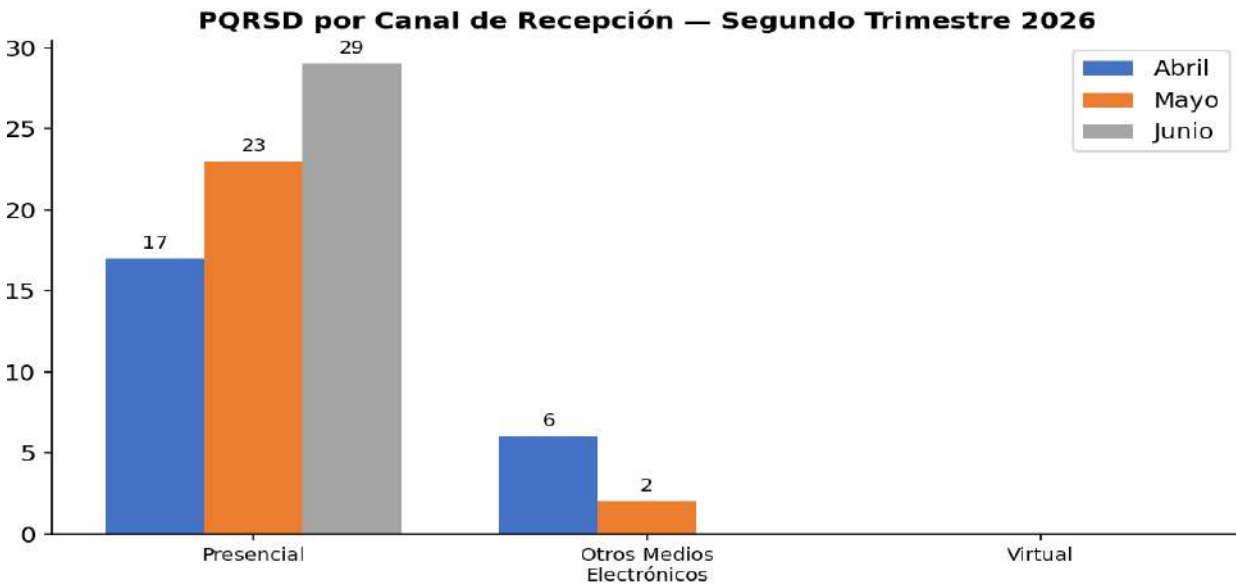
Con base en los **127 PQRS** radicados durante el trimestre, el **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** concentró la mayor participación, con **71 radicados (55,9 %)**. Le siguió **Plaza Central** con **30 radicados (23,6 %)**, mientras que **Plaza Auxiliar** registró **10 radicados (7,9 %)**. 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	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Gran Centro Comercial VP	10	13	18	41
Plaza Central	7	3	7	17
Ciudadanía	6	5	1	12
Plaza Auxiliar	0	2	0	2
Parque La Factoría	0	1	0	1
Dependencias de Alcaldía	0	1	2	3
Parque del Prado	0	0	1	1
TOTAL	23	25	29	77



6.4. Por canal de recepción: Con un total de **77 PQRSD** radicadas durante el trimestre, la vía **presencial** fue el canal más utilizado, con **69 solicitudes (89,61 %)**. Por su parte, **otros medios electrónicos** registraron **8 solicitudes (10,39 %)**, sin registrarse radicaciones a través del canal **virtual** durante el período evaluado.

Canal de Recepción	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
Presencial	17	23	29	69
Otros Medios Electrónicos	6	2	0	8
Virtual	0	0	0	0
TOTAL	23	25	29	77

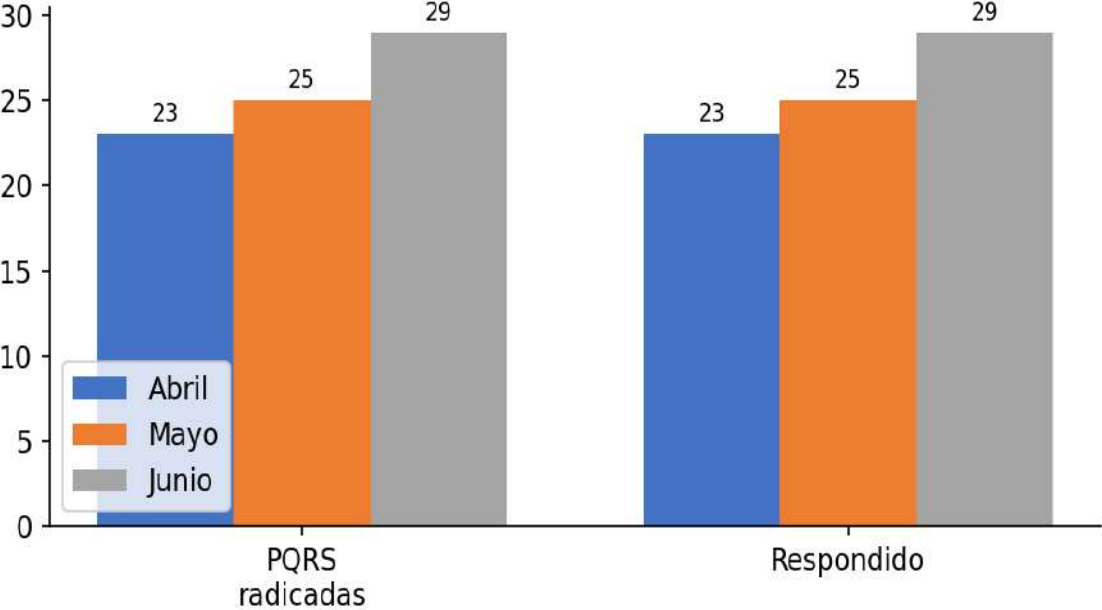


6.5. Estado de respuesta:

El 100% de las PQRSD radicadas durante el trimestre fueron respondidas. Los 77 radicados en abril, mayo y junio tienen respuesta formal registrada, lo que refleja un óptimo desempeño en la gestión de solicitudes ciudadanas.

Estado	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
PQRS radicadas	23	25	29	77
Respondido	23	25	29	77
TOTAL RESPONDIDAS:	23	25	29	77

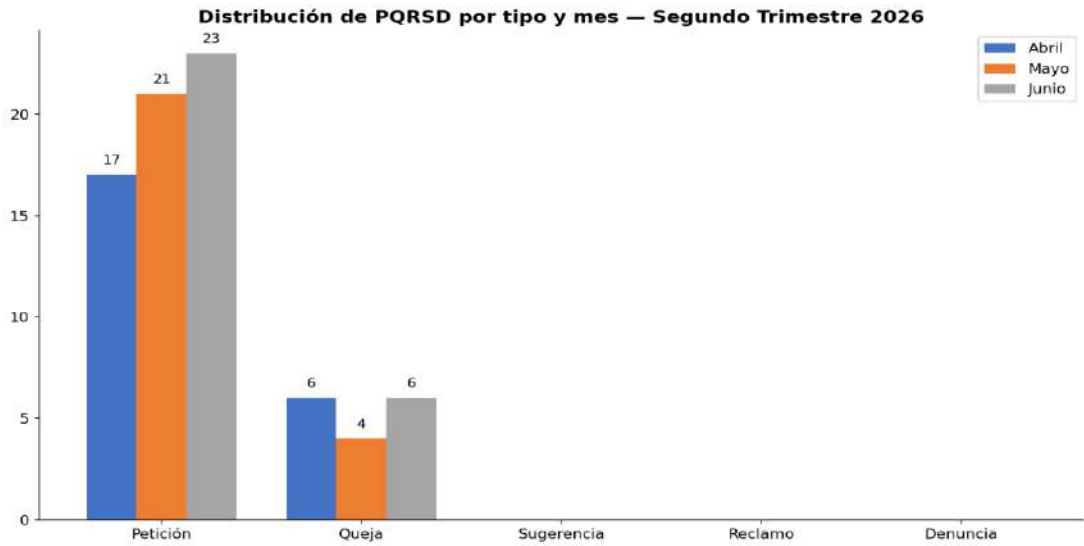
Estado de Respuesta PQRSD — Segundo Trimestre 2026 (100% Respondido)



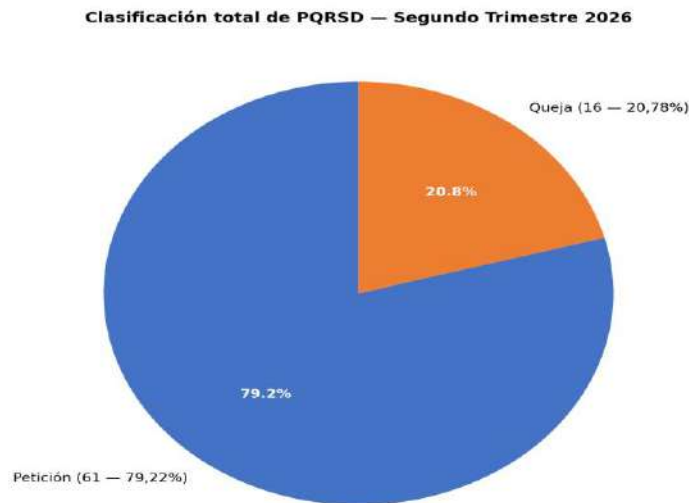
6.6. Por tipo de PQRSD: Del total de **77 PQRSD** radicadas durante el segundo trimestre de 2026, la tipología más frecuente fue la **Petición**, con **61 radicados (79,22 %)** del total trimestral. Le sigue la **Queja**, con **16 radicados (20,78 %)**, concentrada principalmente en temas de convivencia entre comerciantes. No se registraron **Sugerencias**, **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	Abril	Mayo	Junio	TOTAL	%
Petición	17	21	23	61	79,2%
Queja	6	4	6	16	20,8%
Sugerencia	0	0	0	0	0,0%
Reclamo	0	0	0	0	0,0%
Denuncia	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	23	25	29	77	100%

Distribución de PQRSD por tipo y mes — Segundo Trimestre 2026



Clasificación total de PQRSD — Segundo 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 77 PQRSD radicadas durante el segundo trimestre de 2026, se identificaron y consolidaron las siguientes tipologías temáticas, organizadas de manera descendente según su volumen de participación:

- a) Adecuaciones, reparaciones y modificaciones físicas de locales (28 – 36,36%):** Constituyen el requerimiento más recurrente del trimestre. Agrupan las solicitudes de autorización para realizar adecuaciones internas y externas en los módulos y locales comerciales (instalación de internet, cámaras de seguridad, rejas, cortinas, interlay, estanterías, acometidas eléctricas) y los reportes de mantenimiento correspondientes a reparaciones locativas (goteras, rejillas, puertas).
- b) Quejas por convivencia y conflictos entre usuarios (12 – 15,58%):** Concentran los reportes relacionados con situaciones de convivencia entre comerciantes y usuarios, así como quejas sobre infraestructura y mantenimiento de las áreas comunes, evidenciando la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de resolución de conflictos entre los grupos de valor.
- c) Solicitudes de adjudicación, asignación o reubicación de espacios comerciales (10 – 12,99%):** Incluyen las solicitudes de ciudadanos y comerciantes interesados en la asignación de módulos, puestos y espacios en la nueva galería o plaza de mercado, así

como los procesos de reubicación derivados de las obras de construcción y remodelación adelantadas por la entidad.

d) Cesión, encargo o ausencias temporales del módulo (9 – 11,69%): 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, incapacidad o fuerza mayor.

e) Solicitudes de información y gestión institucional (6 – 7,79%): Agrupan requerimientos de información relacionados con procesos de reubicación, traslados entre dependencias de la Alcaldía y consultas sobre reuniones informativas convocadas por la entidad.

f) Quejas por contaminación auditiva y ambiental (4 – 5,19%): Corresponden a reportes presentados por comerciantes del Centro Comercial Villa de las Palmas relacionados con contaminación auditiva ocasionada por vendedores externos de frutas y verduras (fruver), situación que fue objeto de seguimiento por parte de la administración.

g) Otros trámites administrativos diversos (4 – 5,19%): Incluyen solicitudes puntuales como autorización para registro fotográfico, permisos para el desarrollo de prácticas académicas y solicitudes de vinculación laboral con la entidad.

h) Corrección de aplicaciones de pagos y ajustes contables (2 – 2,60%): Agrupa solicitudes presentadas por los comerciantes relacionadas con ajustes en pagos realizados y abonos a multas pendientes, frente a las cuales la administración adelanta la validación y el proceso de ajuste requerido.

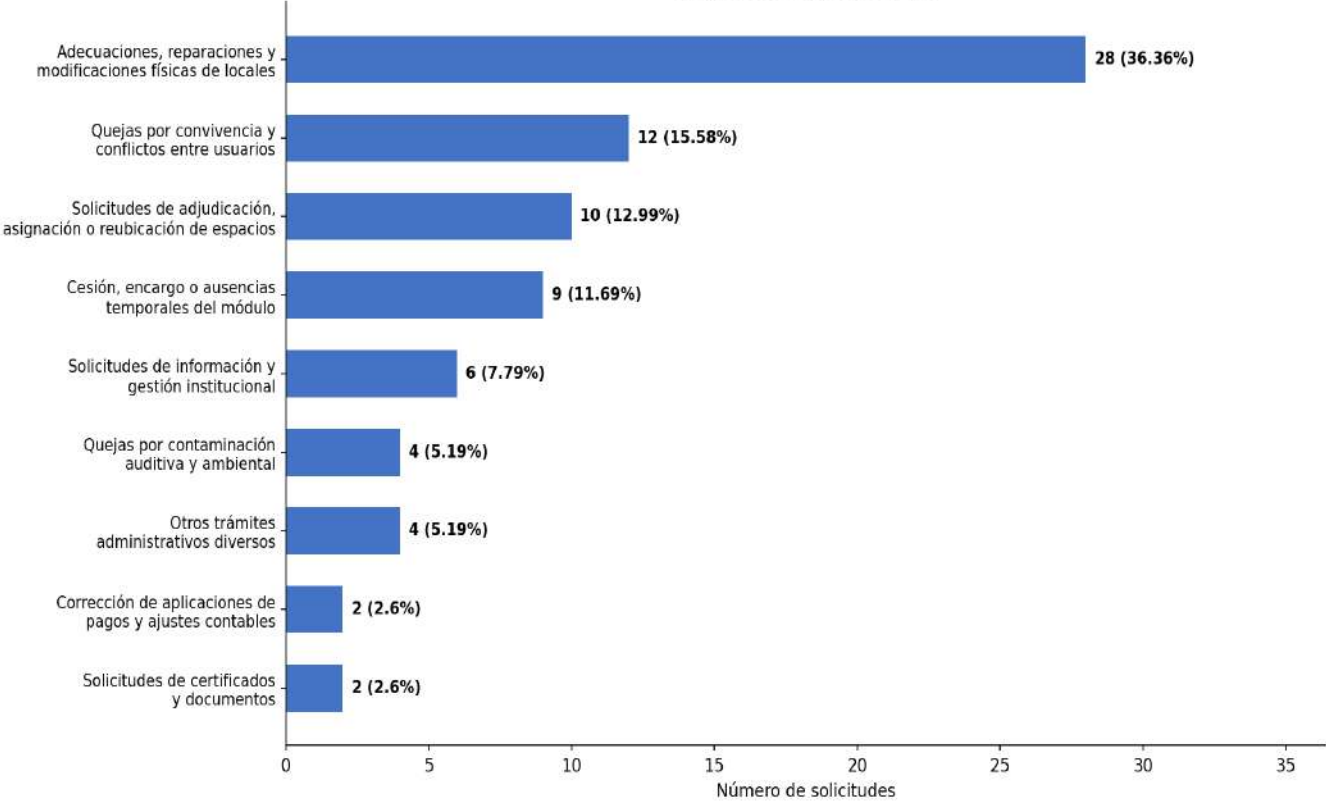
i) Solicitudes de certificados y documentos (2 – 2,60%): Corresponden a requerimientos de expedición de certificados de tradición y de uso de los locales comerciales.

Distribución por tipo de solicitud — total de PQRSD:

Tipo de Solicitud (Análisis Temático)	Total	%	Clasificación Principal
Adecuaciones, reparaciones y modificaciones físicas de locales	28	36,36 %	Petición
Quejas por convivencia y conflictos entre usuarios	12	15,58 %	Queja
Solicitudes de adjudicación, asignación o reubicación de espacios	10	12,99 %	Petición
Cesión, encargo o ausencias temporales del módulo	9	11,69 %	Petición
Solicitudes de información y gestión institucional	6	7,79 %	Petición
Quejas por contaminación auditiva y ambiental	4	5,19 %	Queja
Otros trámites administrativos diversos	4	5,19 %	Petición
Corrección de aplicaciones de pagos y ajustes contables	2	2,60 %	Petición
Solicitudes de certificados y documentos	2	2,60 %	Petición
TOTAL	77	100,00 %	Trimestre Evaluado

Distribución de solicitudes según el análisis temático de observaciones.

Distribución de solicitudes según el análisis temático de observaciones
 Segundo Trimestre 2026



7. RESULTADOS:

Durante el segundo trimestre de 2026, IMDESEPAL recibió y gestionó un total de **77 PQRS**, distribuidas en **23 radicados en abril (29,87 %)**, **25 en mayo (32,47 %)** y **29 en junio (37,66 %)**. El comportamiento mensual evidencia un incremento sostenido en la radicación de solicitudes a lo largo del trimestre.

En cuanto a las dependencias responsables de la atención, el **Contratista de Apoyo Administrativo del Centro Comercial Villa de las Palmas (CCVP)** concentró el mayor número de requerimientos atendidos con **40 casos (51,95 %)**, seguido por la **Administración de Plazas de Mercado y Parque La Factoría** con **26 casos (33,77 %)** y el área **Jurídica** con **11 casos (14,29 %)**.

Respecto a los grupos de valor, el **Gran Centro Comercial Villa de las Palmas** registró la mayor participación con **41 solicitudes (53,25 %)**, seguido por **Plaza Central** con **17 solicitudes (22,08 %)** y **Ciudadanía** con **12 solicitudes (15,58 %)**. Los demás grupos de valor representaron el **9,09 %** 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 **69 radicados (89,61 %)**. Los **otros medios electrónicos** registraron **8 solicitudes (10,39 %)**, sin registrarse radicaciones a través del canal **virtual** durante el período evaluado.

Las **peticiones** representaron el **79,22 % del total** de solicitudes radicadas (**61 registros**), consolidándose como el requerimiento más recurrente presentado por los grupos de valor. En segundo lugar, se identificaron las **quejas con un 20,78 % (16 registros)**, asociadas principalmente a situaciones de convivencia entre comerciantes, sin presentarse sugerencias, reclamos ni denuncias durante el periodo evaluado.

El análisis temático permitió identificar que las **solicitudes con mayor participación** correspondieron a **adecuaciones, reparaciones y modificaciones físicas de locales con un 36,36% (28 solicitudes)**, seguido de **quejas por convivencia y conflictos entre usuarios con un 15,58% (12 solicitudes)**. Asimismo, se evidenció una participación importante en **solicitudes de adjudicación, asignación o reubicación de espacios comerciales con un 12,99% (10 solicitudes)** y **cesión o encargo temporal de módulos con un 11,69% (9**

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 segundo trimestre de 2026, IMDESEPAL gestionó satisfactoriamente **77 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 **53,25 %** 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 **89,61 %** de las radicaciones, mientras que el uso de medios electrónicos disminuyó frente al trimestre anterior y no se registraron solicitudes por el canal virtual, 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 adecuaciones, reparaciones y modificaciones físicas de locales (36,36%)**, seguidas de **quejas por convivencia entre comerciantes (15,58%)** y requerimientos relacionados con **adjudicación, asignación o reubicación de espacios comerciales (12,99%)**. Estos resultados permiten concluir que gran parte de las solicitudes se encuentran asociadas a procesos administrativos, adecuaciones locativas 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 79,22% 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 20,78%**, reflejando situaciones relacionadas principalmente con convivencia entre comerciantes. Durante el periodo evaluado **no se presentaron sugerencias, 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 **abril y junio 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:** [3. CONTROL DE PQR 2026.xlsx](#)



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

Elaborado por,

Orlando Luna Getial

Contratista – Control Interno
IMDESEPAL