



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

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

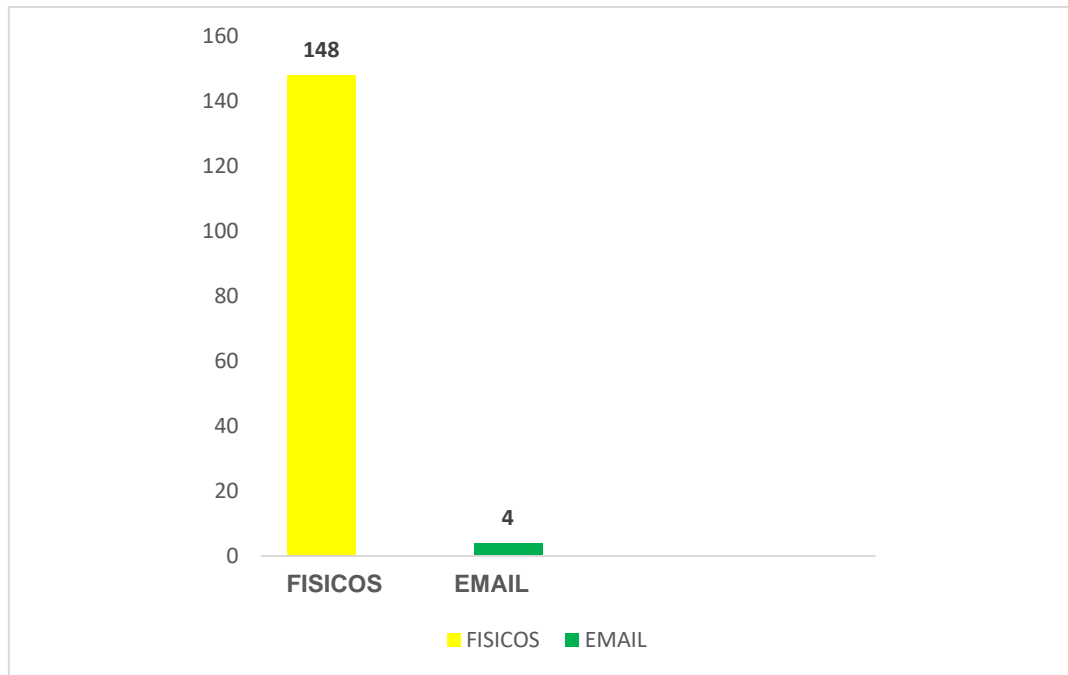
En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2022 al 30 de junio de 2022; para el efecto se tomó una muestra de peticiones presentadas ante EL INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DE PALMIRA-IMDESEPAL, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

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



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

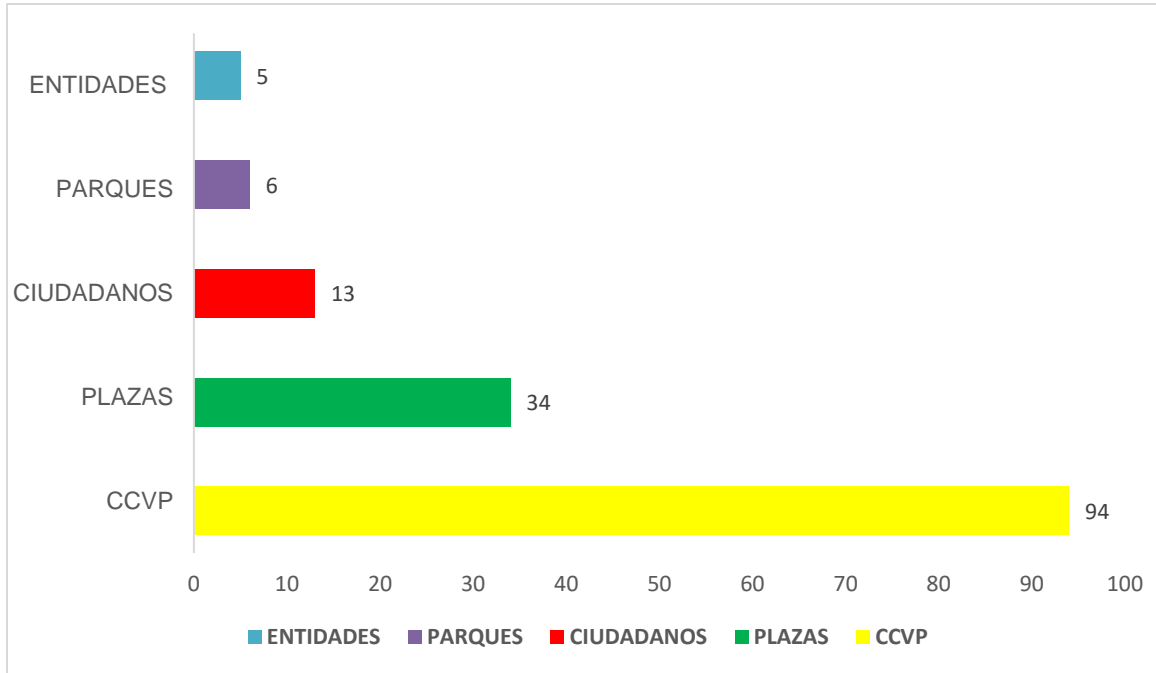
El Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira- IMDESEPAL en el primer semestre del año 2022, tuvo un ingreso total de 152 PQRSD de las cuales cuatro (04) se recibieron por correo electrónico y 148 que se radicaron de manera presencial, para llevar un mayor control y seguimiento de las PQRSD la entidad las dividió por centro de trabajo, las radicadas por los ciudadanos y entidades públicas y de control.



Encontramos que el lugar de donde más se radicaron PQRSD fue del Centro Comercial Villa de las Palmas con un total de noventa y cuatro (94) PQRSD radicadas, seguido por las Plazas de Mercado comprendidas por la Central, Auxiliar y Campesina donde se radicaron treinta y cuatro (34) PQRSD, en el Amueblamiento Urbano que comprende a los módulos ubicados en el Parque La Factoría, El Parque Obrero y Parque El Prado con un total de seis (06) PQRSD radicadas, La Ciudadanía en general radicó en la Entidad un total de trece (13) PQRSD, dos (02) PQRSD recibida de las Alcaldía Municipal, (02) dos recibidas de la Cruz Roja y una (01) de la Entidad descentralizada Corfepalmira lo cual nos da un total de 152 PQRSD recibidas.



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



En las recibidas por los ciudadanos se logra evidenciar que la mayoría es por solicitud de información para arrendar, alquilar o usufructuar los módulos que actualmente se encuentra administrando EL INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DE PALMIRA- IMDESEPAL.

Por parte de los Centros de Trabajo la mayoría son por solicitud de autorizaciones para el mejoramiento o adecuación de los locales y de convivencia.

PQRSD sin respuestas. A la fecha se encuentran en trámite catorce PQRSD debido a que se revisó y verificó la información, y se inició con la gestión, pero no se ha logrado dar una respuesta definitiva al usuario, por lo que se da una respuesta parcial indicando el proceso a seguir en cada uno de los casos.

Denuncias por actos de corrupción. Durante el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.



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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. IMDESEPAL continua con la estrategias para reforzar los procesos para una correcta recepción y seguimiento de las PQRSD, de manera que se puede verificar la información que los diferentes grupos de valor suministran a la Entidad de esta manera responder de manera oportuna y sustancial, en especial la del área Jurídica quienes son los responsables de la mayoría de respuestas entregadas y de los seguimientos de las mismas con el apoyo de los funcionarios y/o contratistas de los diferentes Centros de trabajo.
2. Debido a las PQRSD que se quedaron sin una respuesta se debe continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo. Se hace necesario que se revise nuevamente cuales son los procesos que están tomando mayor tiempo de respuesta y las causas de estos con el fin de establecer los controles necesarios para disminuir el incumplimiento.
3. Se recomienda seguir haciendo el seguimiento y solicitar el informe de las PQRSD mensualmente por el encargado de Control Interno, de esta manera se disminuye el número de PQRSD pendientes o que se quedan sin una respuesta en los tiempos de ley.