



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 ECONOMICO 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 julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021 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.

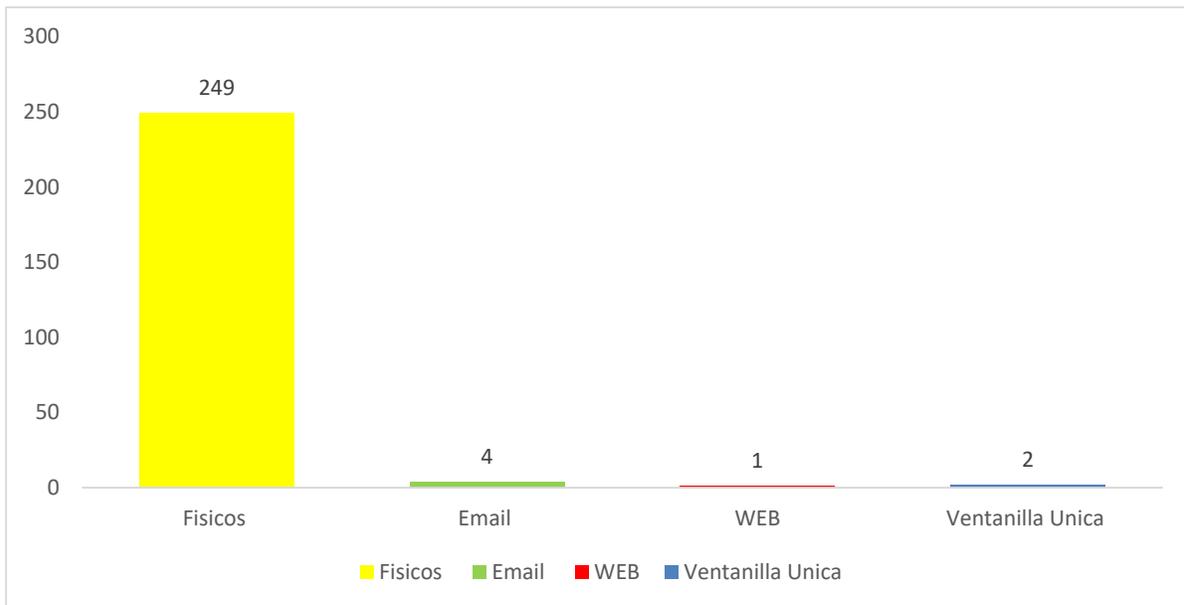
Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información los siguientes canales la página Institucional de la entidad, el correo electrónico de la entidad, ventanilla única, el formulario PQRSD por correo certificado y las radicadas personalmente.



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 segundo semestre del año 2021, tuvo un ingreso total de 256 PQRSD de las cuales cuatro (04) se recibieron por correo electrónico, (01) una por la página WEB, (02) dos por Ventanilla Única y doscientos cuarenta y nueve (249) se radicaron de manera presencial, se puede evidenciar que los usuarios siguen utilizando el canal presencial en mayor proporción; por lo que IMDESEPAL ha reforzado este canal para que los usuarios se sientan satisfechos con la atención, pero también sigue apostando a la utilización de herramientas alternativas como lo son la Pagina Web y Email instrumentos necesarios que permiten llegar a toda la comunidad que no puede acceder de manera presencial.

Para continuar con el proceso de seguimiento y control la entidad siguió con la radicación por centro de trabajo (Centro Comercial Villa de las Palmas, Plazas de Mercado, Amueblamiento Urbano), ciudadanos y entidades en general.



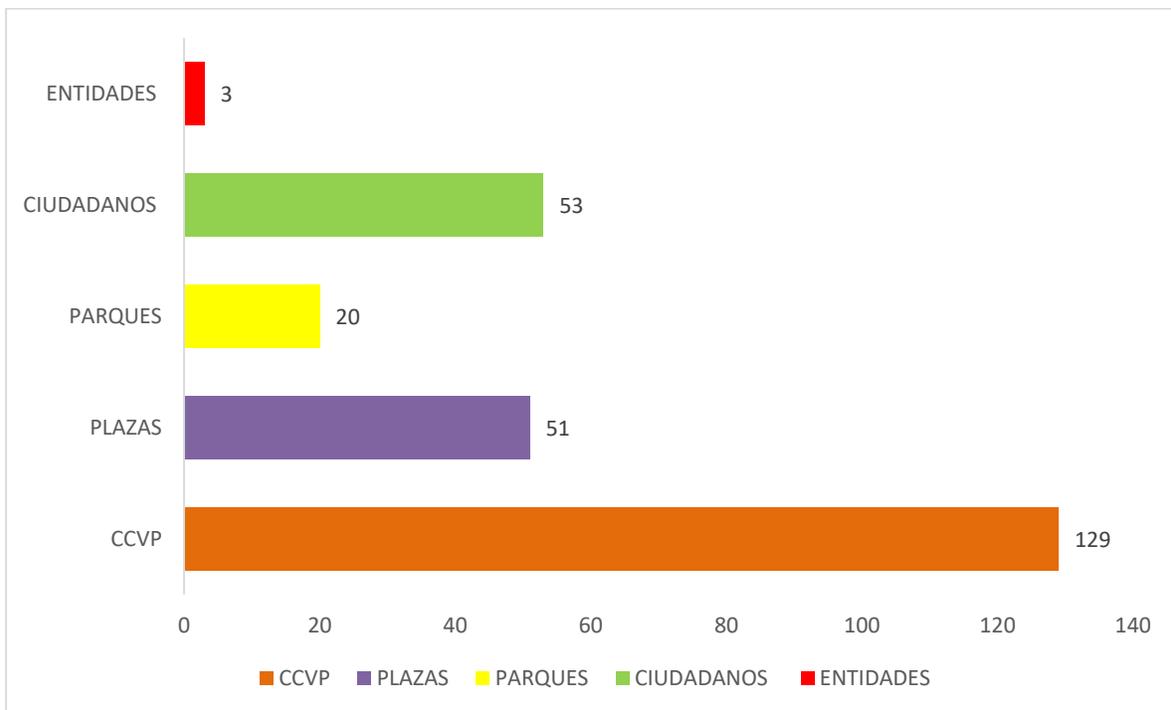
Encontramos que el centro de trabajo donde más se radicaron PQRSD fue en el Centro Comercial Villa de las Palmas con un total de ciento veintinueve (129) PQRSD radicadas, seguido por las Plazas de Mercado comprendidas por la Central, Auxiliar y Campesina donde





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

se radicaron cincuenta y un (51) PQRSD, 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 veinte (20) PQRSD radicadas, La Ciudadanía en general radicó en la entidad un total de cincuenta y tres (53) PQRSD en esta población, y tres recibidas por entidades lo cual nos da un total de 256 PQRSD recibidas, analizando el comportamiento de las PQRS presentadas en el segundo semestre del 2021 podemos ver un incremento del 62.5% este comportamiento es un reflejo de actividades internas que realizó la Entidad y en la que participaron de manera activa los usuarios.



En las recibidas por los ciudadanos se logra evidenciar que la mayoría es por solicitud de información y solicitud de documentación para arrendar, alquilar o usufructuar los módulos que se encuentran en el municipio de Palmira y que actualmente son administrados por 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, exceptuando el comportamiento

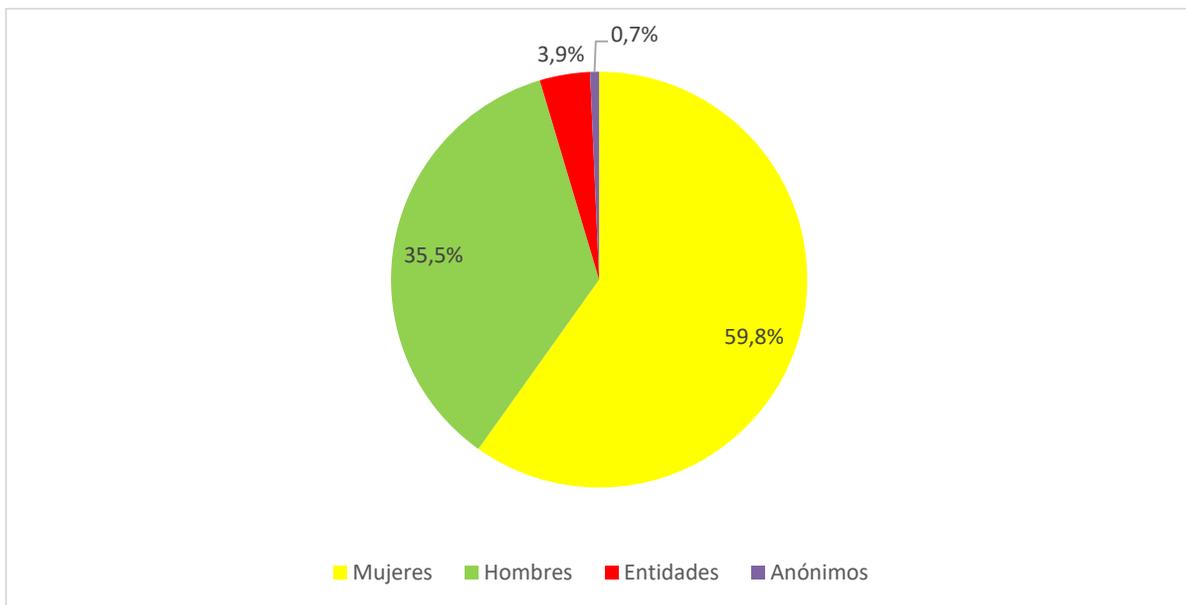




Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira
NIT. 815.002.334-0

del mes de septiembre y octubre los cuales en su mayoría fueron peticiones para conocer los estados de cuenta.

En el segundo semestre del año podemos evidenciar que se recibieron cientos cincuenta y tres (153) PQRSD por mujeres, noventa y un (91) por hombres, diez (10) en las que se pueden detallar entidades de control, asociaciones, grupos, fundaciones entre otros y por ultimo dos (02) PQRSD que se recibieron de manera anónima, esto nos da una participación del 59.8% de las mujeres en este segundo semestre.



PQRSD sin respuestas. A la fecha se encuentran dos PQRS a la que se le está dando seguimiento y control pero que no se dio respuesta al remitente ya que se realizó de forma anónima.

Denuncias por actos de corrupción. Durante el periodo de julio a diciembre no se presentaron denuncias o quejas por actos de corrupción que involucraran a IMDESEPAL o a los funcionarios y contratistas de la Entidad.





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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. IMDESEPAL continua con el seguimiento al área jurídica encargada de dar la mayoría de las respuestas, adicional se continuó con el refuerzo en las estrategias, para el seguimiento de las PQRSD.
2. Se pudo evidenciar que algunas PQRSD se dieron respuesta en tiempos limites debido a que los procesos de verificación y recolección de información ya que lo presentado a la entidad por el usuario carecía de información precisa, por tal motivo se están implementando acciones en el momento de la radicación de las PQRSD como el análisis de las solicitudes buscando con esto que sean más detallados en la descripción completa (fecha, lugar, involucrados, testigos), las características, medidas, fotografías y/o esquemas que permitan una mayor comprensión.
3. De acuerdo al análisis de las PQRS se pudo evidenciar que algunos procesos fueron de un seguimiento continuo como son los casos de convivencia, que, aunque ya se han dado respuesta y se han tomado medidas es necesario seguir haciendo intervención.
4. 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 queden sin una respuesta en los tiempos de ley.

