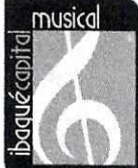
 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>FORMATO:</b> INFORME GERENCIAL	
		<b>Fecha:</b> 2019/04/25	
		<b>Página:</b> 1 de 24	

## INFORME GERENCIAL



### SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

**AÑO 2025**

**Periodo del Informe: Del 01 de enero al 03  
de febrero de 2025.**

Elaborado por: Eгна Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Diana Roció López Chica		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 03 de febrero de 2025	Fecha de Aprobación: 04 de febrero de 2025		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 18	Versión: 01	Informe de Gestión

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'


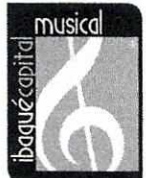
 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 de 24</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>1.</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>PQRSD Radicados .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>PQRSD radicados con respuesta.....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>PQRSD radicados sin respuesta.....</b>	<b>7</b>
<b>5.</b>	<b>PQRSD radicados con respuesta dentro de termino. ....</b>	<b>9</b>
<b>6.</b>	<b>PQRSD radicados con respuesta fuera de término.....</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta.....</b>	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b>PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION 144</b>	
<b>9.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>177</b>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>FORMATO:</b> INFORME GERENCIAL	
		<b>Fecha:</b> 2019/04/25	
		<b>Página:</b> 1 de 24	

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 03 de febrero de 2025.

### 1. Objetivo

Realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRSD, radicados en la Alcaldía Municipal de Ibagué en el periodo del 01 de enero del 2025 hasta el 03 de febrero del 2025 con el fin de establecer alertas tempranas y acciones de mejora en los tiempos de respuesta.

### 2. PQRSD Radicados

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de febrero del 2025 se radicaron **1.832** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicadas
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	5
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	23
1030-OFICINA JURIDICA	11
1040-CONTRATACION DESPACHO	41
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	26
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	15
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	93
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	15
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	16
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	50
1300-HACIENDA DESPACHO	1

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

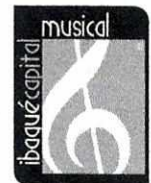
**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

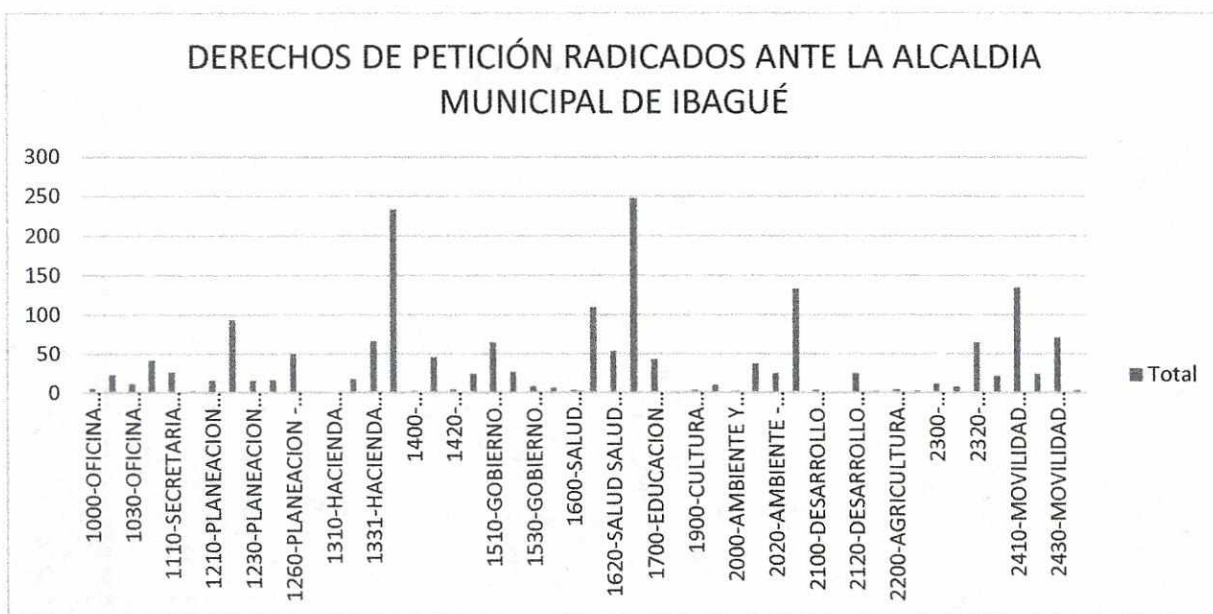
**Página:** 1 de 24



1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	17
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	66
1340-HACIENDA RENTAS	233
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	45
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	4
1500-GOBIERNO DESPACHO	24
1510-GOBIERNO JUSTICIA	64
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	27
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	8
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	6
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	109
1620-SALUD SALUD PUBLICA	53
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	247
1700-EDUCACION DESPACHO	42
1720-EDUCACION DE COBERTURA EDUCATIVA	1
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	10
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	2
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	37
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	25
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	133
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	3
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	25
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	4
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	11
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	7

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	64
2400-MOVILIDAD DESPACHO	21
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	134
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	24
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	71
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	3
<b>Total, general</b>	<b>1832</b>



### 3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de febrero del 2025, hay **916** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

<b>SECRETARIA/DEPENDENCIA</b>	<b>No. PQRSD con respuesta</b>
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	20
1030-OFICINA JURIDICA	4
1040-CONTRATACION DESPACHO	28
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	20
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





**PROCESO:** SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

**FORMATO:** INFORME GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 de 24



1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	30
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	1
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	15
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	1
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	11
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	5
1340-HACIENDA RENTAS	116
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	31
1500-GOBIERNO DESPACHO	8
1510-GOBIERNO JUSTICIA	32
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	19
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	3
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	82
1620-SALUD SALUD PUBLICA	30
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	182
1700-EDUCACION DESPACHO	16
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	7
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	16
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	7
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	116
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	9
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

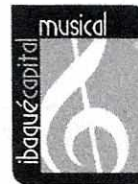
**FORMATO:** INFORME GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

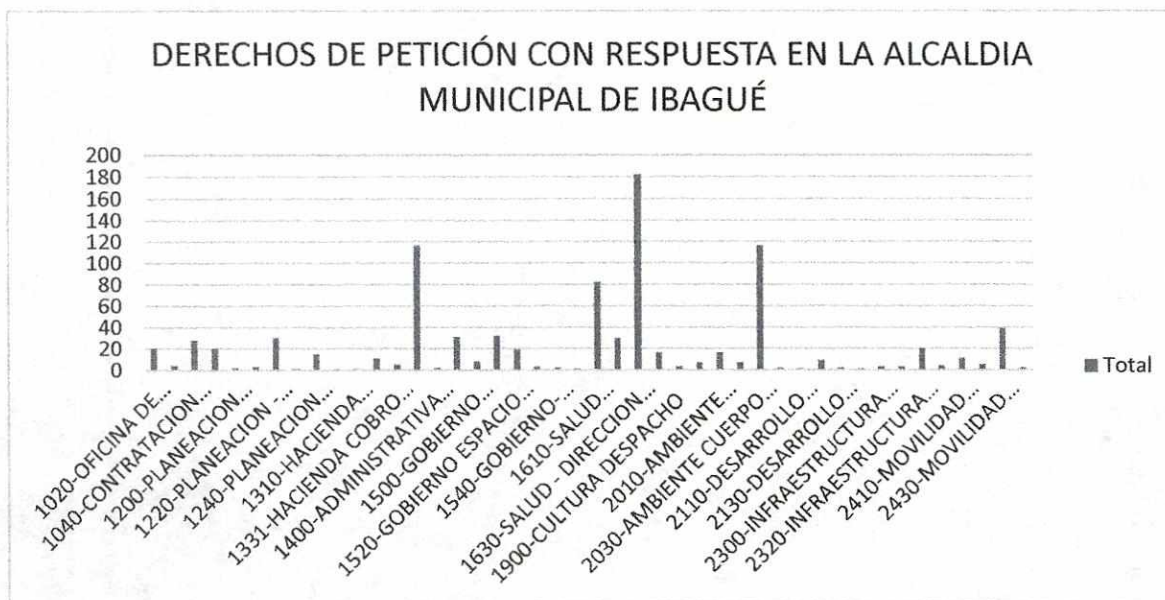
**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 de 24



2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	3
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	3
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	20
2400-MOVILIDAD DESPACHO	4
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	11
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	5
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	39
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2
<b>Total, general</b>	<b>916</b>



#### 4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de febrero de 2025, hay **916** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD sin respuesta
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	5
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	3

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 de 24



1030-OFICINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	13
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	6
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	63
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	14
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	49
1300-HACIENDA DESPACHO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	6
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	61
1340-HACIENDA RENTAS	117
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	14
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	4
1500-GOBIERNO DESPACHO	16
1510-GOBIERNO JUSTICIA	32
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	8
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	5
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	4
1600-SALUD DESPACHO	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	27
1620-SALUD SALUD PUBLICA	23
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	65
1700-EDUCACION DESPACHO	26
1720-EDUCACION DE COBERTURA EDUCATIVA	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	3
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	2
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	21
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	18
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	17
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	16
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

**FORMATO:** INFORME GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 de 24



2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	8
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	4
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	44
2400-MOVILIDAD DESPACHO	17
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	123
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	19
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	32
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
<b>Total, general</b>	<b>916</b>



### 5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de febrero del 2025, se brindó respuesta a **861** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta dentro de términos
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	20
1030-OFCINA JURIDICA	4

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

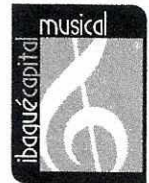
**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 de 24



1040-CONTRATACION DESPACHO	28
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	19
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	27
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	1
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	15
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	11
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	4
1340-HACIENDA RENTAS	96
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	22
1500-GOBIERNO DESPACHO	8
1510-GOBIERNO JUSTICIA	30
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	18
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	3
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	82
1620-SALUD SALUD PUBLICA	28
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	181
1700-EDUCACION DESPACHO	16
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	7
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	16
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	7
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	114
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

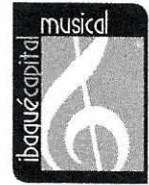
**FORMATO:** INFORME GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

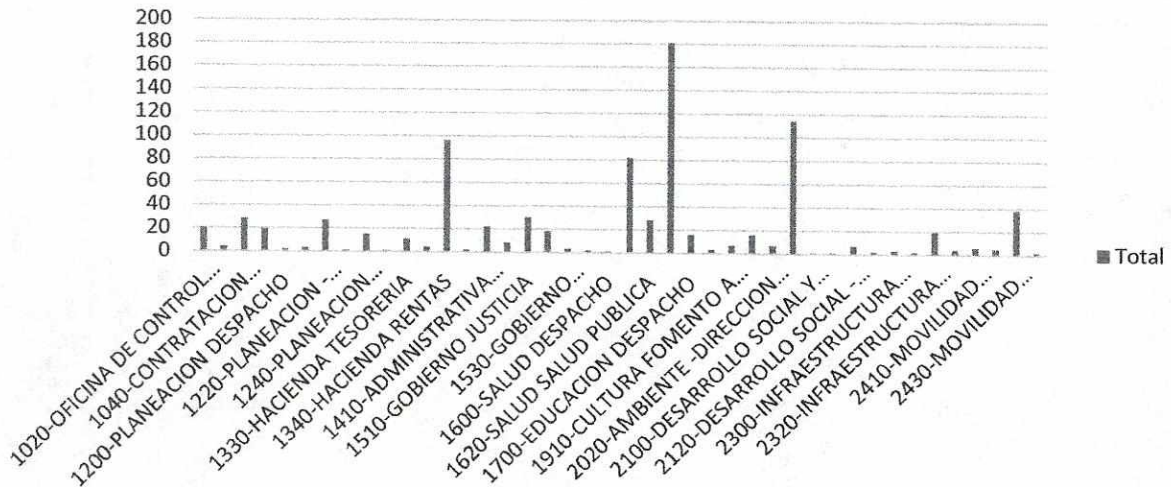
**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 de 24





2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	7
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	3
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	2
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	19
2400-MOVILIDAD DESPACHO	4
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	6
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	5
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	38
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2
<b>Total, general</b>	<b>861</b>

### DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



### 6. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 de 24</b>	

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de febrero de 2025, se brindó respuesta a **55** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

<b>SECRETARIA/DEPENDENCIA</b>	<b>No. PQRSD con respuesta fuera de los términos legales</b>
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	3
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	1
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	1
1340-HACIENDA RENTAS	20
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	9
1510-GOBIERNO JUSTICIA	2
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	2
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	2
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	1
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	5
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	1
<b>Total, general</b>	<b>55</b>

## 7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de febrero de 2025, hay **113** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

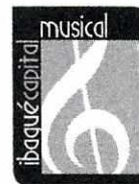
**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

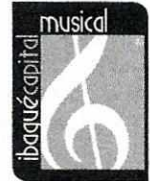
**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 de 24



<b>SECRETARIA/DEPENDENCIA</b>	<b>No. Pqrsd en estado vencido y sin respuesta</b>
1030-OFICINA JURIDICA	2
1040-CONTRATACION DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	7
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	12
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	23
1340-HACIENDA RENTAS	9
1500-GOBIERNO DESPACHO	5
1510-GOBIERNO JUSTICIA	7
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	3
1700-EDUCACION DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	3
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	1
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	2
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	4
2400-MOVILIDAD DESPACHO	5
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	14
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	3
<b>Total, general</b>	<b>113</b>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



### 8. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 31 de enero de 2025, se radicaron **2057** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA	No. Peticiones radicadas
ACCESO	227
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	93
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
BIENESTAR SOCIAL	1
CALIDAD EDUCATIVA	112
COBERTURA EDUCATIVA	75
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	136
ESCALAFON	113
EVALUACIÓN	23

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION**

**FORMATO: INFORME  
GERENCIAL**

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1 de 24





FONDO DE PRESTACIONES	65
GESTIÓN FINANCIERA	63
HISTORIA LABORAL	82
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	148
MEJORAMIENTO	12
NOMINA	295
PERMANENCIA	26
PLANEACIÓN	3
PLANTA DE PERSONAL	496
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	16
SERVICIOS INFORMÁTICOS	3
TALENTO HUMANO	59
<b>Total, general</b>	<b>2057</b>

Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 31 de enero del 2025, hay **1.301** derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No. Peticiones sin respuesta</b>
ACCESO	198
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
BIENESTAR SOCIAL	1
CALIDAD EDUCATIVA	27
COBERTURA EDUCATIVA	53
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	67
ESCALAFON	82
EVALUACIÓN	14
FONDO DE PRESTACIONES	34
GESTIÓN FINANCIERA	61
HISTORIA LABORAL	19
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	50
MEJORAMIENTO	10
NOMINA	225

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento **NO CONTROLADO**

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha:</b> 2019/04/25	
		<b>Página:</b> 1 de 24	

PERMANENCIA	16
PLANEACIÓN	1
PLANTA DE PERSONAL	317
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	11
TALENTO HUMANO	45
<b>Total, general</b>	<b>1301</b>



Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 31 de enero de 2025, hay **756** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Peticiones con respuesta en la plataforma SAC
ACCESO	29
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
CALIDAD EDUCATIVA	85
COBERTURA EDUCATIVA	22
DESPACHO	69
ESCALAFON	31
EVALUACIÓN	9
FONDO DE PRESTACIONES	31
GESTIÓN FINANCIERA	2
HISTORIA LABORAL	63
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	98
MEJORAMIENTO	2
NOMINA	70
PERMANENCIA	10
PLANEACIÓN	2
PLANTA DE PERSONAL	179
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	5
SERVICIOS INFORMÁTICOS	3
TALENTO HUMANO	14
<b>Total, general</b>	<b>756</b>

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'





 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión: 03</b>	
	<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	<b>Fecha: 2019/04/25</b>	
		<b>Página: 1 de 24</b>	

## 9. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de febrero del 2025, ingresaron **1.832** derechos de petición, de los cuales **861** derechos de petición se encuentran con respuesta dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.
- Se puede establecer que la Alcaldía Municipal de Ibagué ha generado un porcentaje de **46.9 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 16 de diciembre del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
  - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **14** peticiones. **Aumentó**
  - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **23** peticiones. **Aumentó**
  - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **12** peticiones. **Aumentó**
  - Dirección de Rentas secretaria de Hacienda con **09** peticiones. **Aumentó**
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.
  1. Requerimientos quincenales a las Unidades Administrativas, donde se reporta la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
  2. Se realizaron visitas de seguimiento a las seis (06) dependencias que tienen mayor número de PQRSD en estado vencido.
  3. Se envían reportes semanalmente con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
  4. Se envía informe a la oficina de control único disciplinario con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición, para que inicien las investigaciones pertinentes.
- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 31 de enero del 2025, ingresaron **2.057** derechos de petición, por la plataforma SAC

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO:</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>Versión:</b> 03	
	<b>FORMATO:</b> INFORME GERENCIAL	<b>Fecha:</b> 2019/04/25	
		<b>Página:</b> 1 de 24	

de la secretaria de Educación de los cuales **756** derechos de petición se encuentran con respuesta dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

- Se puede establecer que la Alcaldía Municipal de Ibagué por medio de la plataforma SAC de la Secretaría de Educación ha generado un porcentaje de **36.75%** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

**DIANA ROCIO LOPEZ CHICA**  
 DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO  
 SECRETARIA GENERAL

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'