



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



INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2025

Periodo del Informe: Del 01 de enero al 17 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: 17 de febrero de 2025	Fecha de Aprobación: 18 de febrero de 2025		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 19	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'



Alcaldía de
IBAGUÉ

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

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	<i>Objetivo</i>	3
2.	<i>PQRSD Radicados</i>	3
3.	<i>PQRSD radicados con respuesta</i>	5
4.	<i>PQRSD radicados sin respuesta</i>	7
5.	<i>PQRSD radicados con respuesta dentro de termino</i>	9
6.	<i>PQRSD radicados con respuesta fuera de término</i>	12
7.	<i>PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta</i>	13
8.	<i>PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION</i> <i>15</i>	
9.	<i>CONCLUSIONES</i>	18

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



INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 17 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 17 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 17 de febrero del 2025 se radicaron **2.782** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD radicados
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	28
1030-OFICINA JURIDICA	18
1040-CONTRATACION DESPACHO	70
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	49
1200-PLANEACION DESPACHO	3
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	24
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	140
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	26
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	22
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	101
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	23
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	82
1340-HACIENDA RENTAS	377
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5

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

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

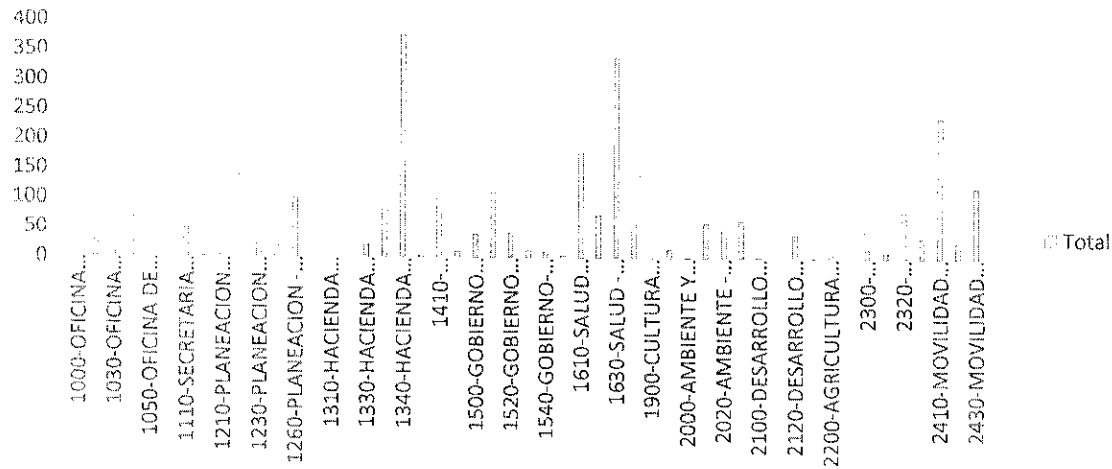


1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	102
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	13
1500-GOBIERNO DESPACHO	41
1510-GOBIERNO JUSTICIA	114
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	43
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	15
1540-GOBIERNO - DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	13
1600-SALUD DESPACHO	6
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	181
1620-SALUD SALUD PUBLICA	75
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	341
1700-EDUCACION DESPACHO	60
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	17
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	61
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	49
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	65
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	4
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	41
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	3
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	8
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	18
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	13
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	81
2400-MOVILIDAD DESPACHO	37
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	241
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	29
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	122
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2
Total, general	2782

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'



DERECHOS DE PETICIÓN GENERAL RADICADOS EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de febrero del 2025, hay **1.462** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta por dependencia
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	27
1030-OFCINA JURIDICA	9
1040-CONTRATACION DESPACHO	44
1050-OFCINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	36
1200-PLANEACION DESPACHO	3
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	8
1220-PLANEACION - INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	73
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	12
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	21
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACION MULTIPROPÓSITO	5
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2

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

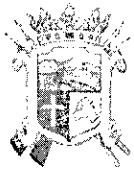
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



1330-HACIENDA TESORERIA	9
1331-HACIENDA CDBRO COACTIVO	13
1340-HACIENDA RENTAS	167
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	70
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	4
1500-GOBIERNO DESPACHO	17
1510-GOBIERNO JUSTICIA	66
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	30
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	9
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	13
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	129
1620-SALUD SALUD PUBLICA	53
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	306
1700-EDUCACION DESPACHO	32
1900-CULTURA DESPACHO	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	11
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	39
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	15
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	28
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	16
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	11
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	10
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	34
2400-MOVILIDAD DESPACHO	8

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

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

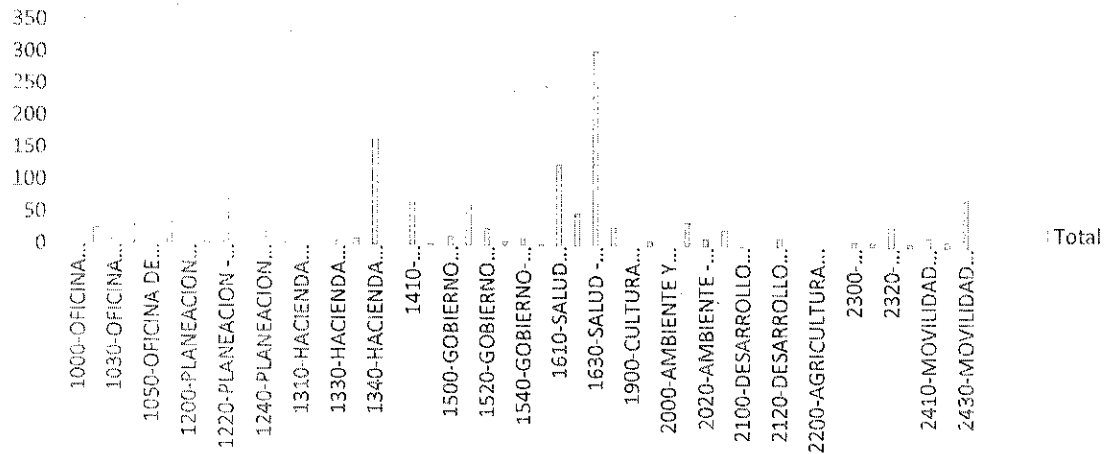
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	18
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	12
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	77
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2
Total, general	1462

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTAS POR DEPENDENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de febrero de 2025, hay **1.320** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD sin respuesta por dependencia
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFCINA JURIDICA	9
1040-CONTRATACION DESPACHO	26
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	13
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	16

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



1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	67
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	14
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	96
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1330-HACIENDA TESORERIA	14
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	69
1340-HACIENDA RENTAS	210
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	3
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	32
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	9
1500-GOBIERNO DESPACHO	24
1510-GOBIERNO JUSTICIA	48
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	13
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	6
1600-SALUD DESPACHO	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	52
1620-SALUD SALUD PUBLICA	22
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	35
1700-EDUCACION DESPACHO	28
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	6
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	2
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	22
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	34
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	37
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	25
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	6
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	7
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	3
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	47

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

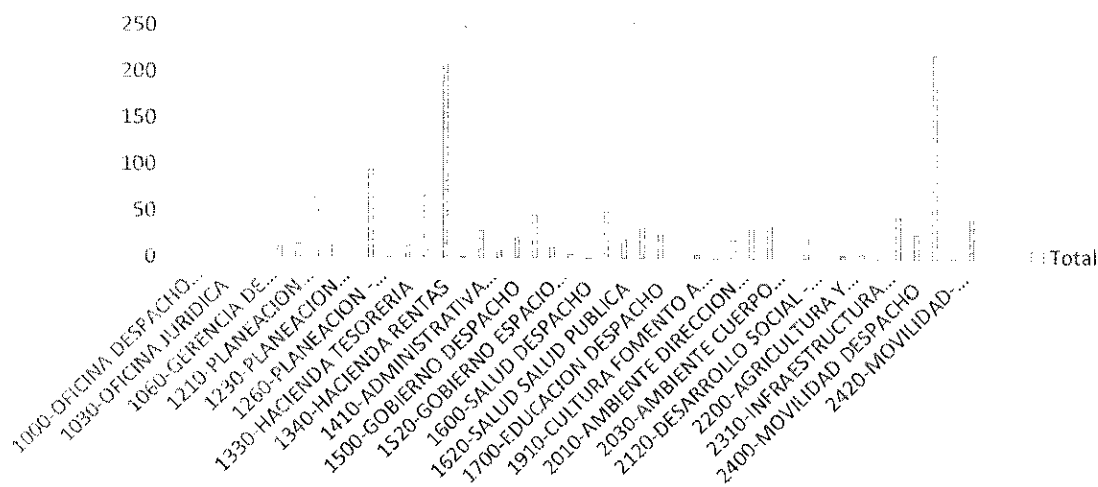
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



2400-MOVILIDAD DESPACHO	29
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	223
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	17
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	45
Total, general	1320

DERECHOS DE PETICIÓN SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ

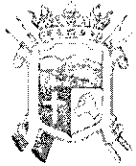


5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de febrero del 2025, se brindó respuesta a **1.274** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta dentro de termino por dependencia
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	27
1030-OFCINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	43
1050-OFCINA DE COMUNICACIONES 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



1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	35
1200-PLANEACION DESPACHO	3
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	7
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	59
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	5
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	21
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	2
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	9
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	10
1340-HACIENDA RENTAS	120
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	59
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	3
1500-GOBIERNO DESPACHO	12
1510-GOBIERNO JUSTICIA	49
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	25
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	9
1540-GOBIERNO - DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	13
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	127
1620-SALUD SALUD PUBLICA	48
1630-SALUD - DIRECCIÓN DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	303
1700-EDUCACION DESPACHO	27
1900-CULTURA DESPACHO	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	11
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	30
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	15
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	26

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

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

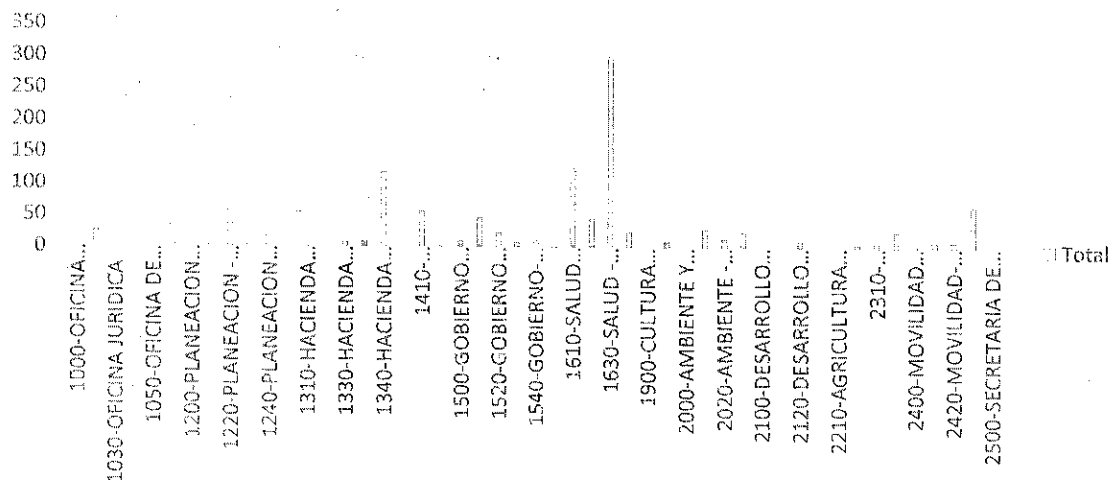
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



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	11
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	7
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	9
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	27
2400-MOVILIDAD DESPACHO	5
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	11
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	11
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	67
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2
Total, general	1274

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINOS POR DEPENDENCIAS EN LA ALCADÍA DE IBAGUÉ



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

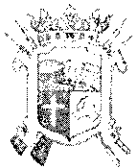


6. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de febrero de 2025, se brindó respuesta a **188** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

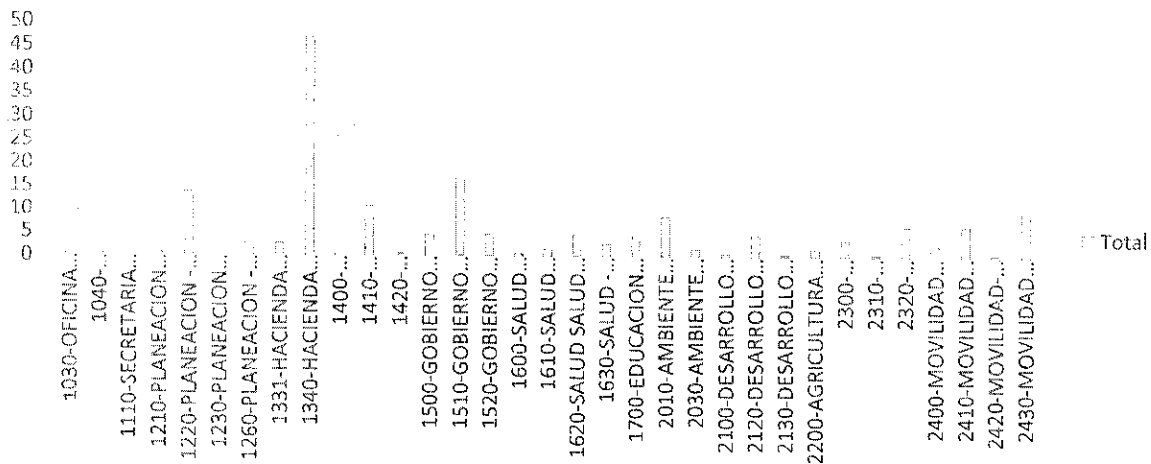
SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta fuera de términos por dependencia
1030-OFICINA JURIDICA	2
1040-CONTRATACION DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	1
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	14
1230-PLANEACION PLANEACION DEL OESARROLLO	7
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACION MULTIPROPÓSITO	3
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	3
1340-HACIENDA RENTAS	47
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	11
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	1
1500-GOBIERNO OESPACHO	5
1510-GOBIERNO JUSTICIA	17
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	5
1600-SALUD OESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	2
1620-SALUD SALUD PUBLICA	5
1630-SALUD - OIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3
1700-EDUCACION DESPACHO	5
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	9
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	2
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO OESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	5
2130-DESARROLLO SOCIAL - OIRECCION MUJER, GENERD Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y OESARROLLO RURAL OESPACHO	2

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'



2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	4
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	7
2400-MOVILIDAD DESPACHO	3
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	7
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	1
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	10
Total, general	188

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINOS POR DEPENDENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de febrero de 2025, hay **405** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD en estado vencido por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFICINA JURIDICA	1
1040-CONTRATACION DESPACHO	5

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



1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	8
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	17
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	4
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	34
1330-HACIENDA TESORERIA	2
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	48
1340-HACIENDA RENTAS	55
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	2
1500-GDBIERNO DESPACHO	11
1510-GOBIERNO JUSTICIA	12
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	3
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1600-SALUD DESPACHO	2
1620-SALUD SALUD PUBLICA	2
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3
1700-EDUCACION DESPACHO	10
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	5
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	7
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	11
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	4
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	21
2400-MOVILIDAD DESPACHO	15
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	94
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICDS DE TRANSITO	10
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	11
Total, general	405

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

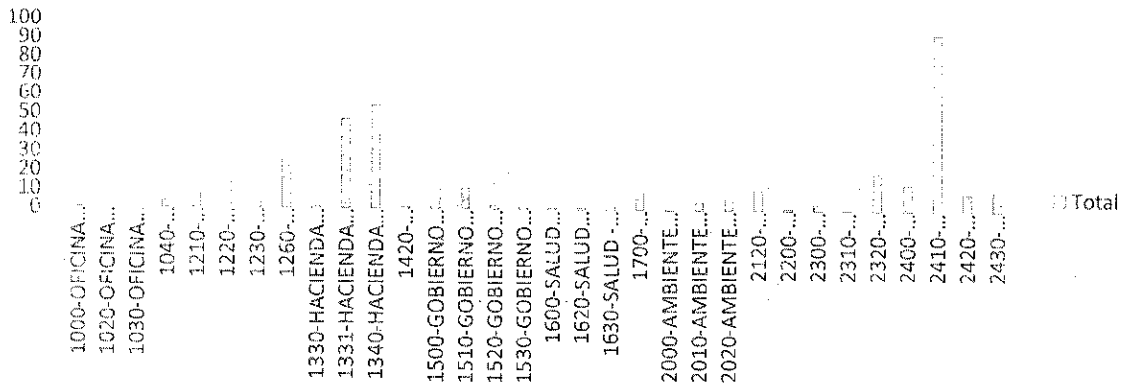
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



DERECHOS DE PETICIÓN EN ESTADO VENCIDO Y SIN RESPUESTA POR DEPENDENCIA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 15 de febrero de 2025, se radicaron **3.118** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA SECRETARIA EDUCACION	No. Pqrsd radicadas por Área
ACCESO	346
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	111
ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
BIENESTAR SOCIAL	7
CALIDAD EDUCATIVA	184
COBERTURA EDUCATIVA	133
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	259
ESCALAFON	132
EVALUACIÓN	28
FONDO DE PRESTACIONES	129
GESTIÓN FINANCIERA	89
HISTORIA LABORAL	135

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



INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	198
MEJORAMIENTO	22
NOMINA	511
PERMANENCIA	43
PLANEACIÓN	6
PLANTA DE PERSONAL	648
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	30
SERVICIOS INFORMÁTICOS	5
TALENTO HUMANO	92
Total, general	3118

Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 15 de febrero del 2025, hay 1.445 derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA SECRETARIA DE EDUCACION	No. Peticiones sin respuesta por dependencia
ACCESO	177
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	44
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
BIENESTAR SOCIAL	7
CALIDAD EDUCATIVA	31
COBERTURA EDUCATIVA	75
DESPACHO	140
ESCALAFON	27
EVALUACIÓN	13
FONDO OE PRESTACIONES	54
GESTIÓN FINANCIERA	76
HISTORIA LABORAL	35
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	30
MEJORAMIENTO	16
NOMINA	331
PERMANENCIA	21
PLANEACIÓN	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



PLANTA DE PERSONAL	300
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	12
SERVICIOS INFORMÁTICOS	2
TALENTO HUMANO	48
Total, general	1445

Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de febrero de 2025, hay **1.673** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIAS SECRETARIA DE EDUCACION	No. Peticiones con respuesta por dependencia
ACCESO	169
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	67
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
CALIDAD EDUCATIVA	153
COBERTURA EDUCATIVA	58
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	119
ESCALAFON	105
EVALUACIÓN	15
FONDO DE PRESTACIONES	75
GESTIÓN FINANCIERA	13
HISTORIA LABORAL	100
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	168
MEJORAMIENTO	6
NOMINA	180
PERMANENCIA	22
PLANEACIÓN	3
PLANTA DE PERSONAL	348
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	18
SERVICIOS INFORMÁTICOS	3
TALENTO HUMANO	44
Total, general	1673

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



9. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de febrero del 2025, ingresaron **2.782** derechos de petición, de los cuales **1.274** 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 **45.79 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2025 al 17 de febrero de 2025, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **94** peticiones. **Aumentó**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **48** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **34** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Rentas secretaria de Hacienda con **55** 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.

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

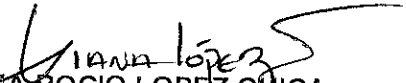
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



- Se logró determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 15 de febrero del 2025, ingresaron **3.118** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **1.673** 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 **53.65%** 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'