

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 03 de marzo de 2025.

Elaborado por: Egna Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Diana Roció López Chica		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 03 de marzo de 2025	Fecha de Aprobación: 03 de marzo de 2025		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 21	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

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

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>	8
5.	<i>PQRSD radicados con respuesta dentro de termino</i>	10
6.	<i>PQRSD radicados con respuesta fuera de término</i>	13
7.	<i>PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta</i>	15
8.	PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION 17	
9.	CONCLUSIONES	20

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: 03 de marzo 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 marzo 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 marzo del 2025 se radicaron **3.825** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD radicadas
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	6
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	48
1030-OFICINA JURIDICA	29
1040-CONTRATACION DESPACHO	82
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	2
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	66
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	27
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	201
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	36
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	29
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACION MULTIPROPÓSITO	161
1300-HACIENDA DESPACHO	6
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	4
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	5
1330-HACIENDA TESORERIA	39
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	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



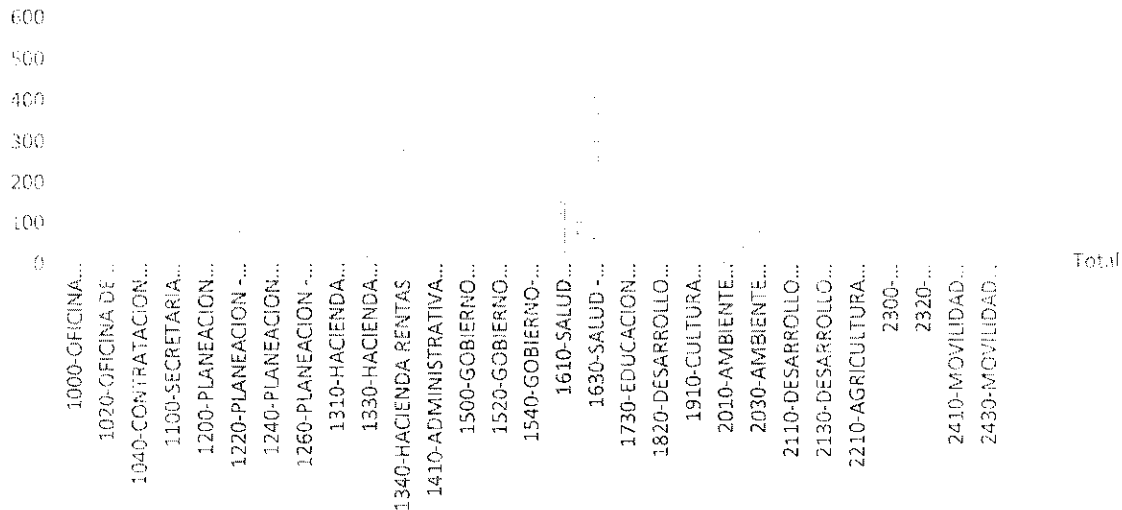
1340-HACIENDA RENTAS	515
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	8
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	146
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	20
1500-GOBIERNO DESPACHO	74
1510-GOBIERNO JUSTICIA	159
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	62
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	21
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	15
1600-SALUD DESPACHO	10
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	238
1620-SALUD SALUD PUBLICA	104
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	464
1700-EDUCACION DESPACHO	86
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	22
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	8
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	70
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	65
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	90
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	6
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	57
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	3
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	8
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	3
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHD	29

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'



2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	18
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	98
2400-MOVILIDAD DESPACHO	44
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	302
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	29
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	155
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	5
Total, general	3825

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS ANTE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL DE IBAGUE



3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de marzo del 2025, hay 2.091 derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	2
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	44

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	11
1040-CONTRATACION DESPACHO	62
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	62
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	10
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	120
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	17
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	25
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	14
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	3
1330-HACIENDA TESORERIA	14
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	23
1340-HACIENDA RENTAS	221
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	87
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	16
1500-GOBIERNO DESPACHO	22
1510-GOBIERNO JUSTICIA	127
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	43
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	15
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	15
1600-SALUD DESPACHO	6
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	177
1620-SALUD SALUD PUBLICA	67
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	400
1700-EDUCACION DESPACHO	40
1900-CULTURA DESPACHO	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	17

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

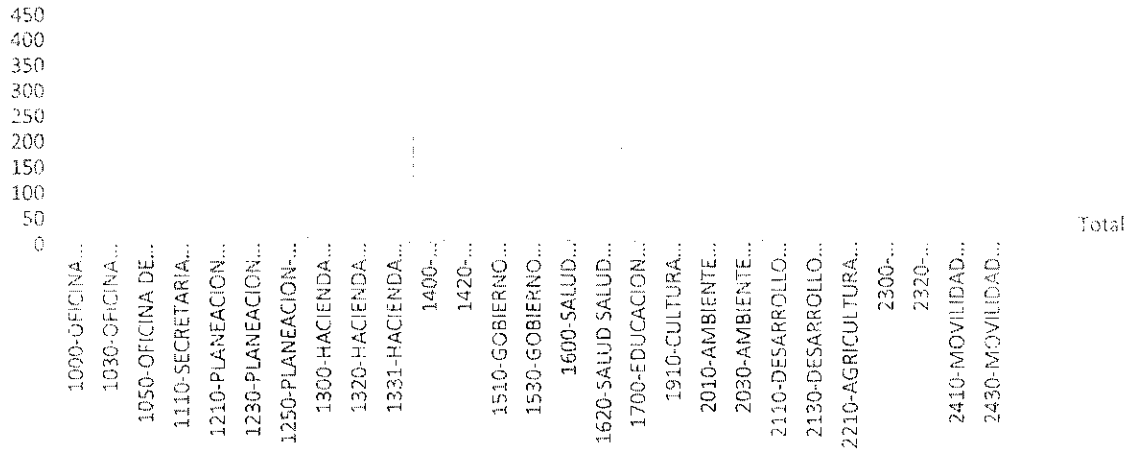


2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	53
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	24
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	34
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	6
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	28
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	3
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	6
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	16
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	12
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	39
2400-MOVILIDAD DESPACHO	12
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	40
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	22
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	110
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	3
Total, general	2091

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 CON RESPUESTA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de marzo de 2025, hay 1.734 derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD sin respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	4
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	4
1030-OFICINA JURIDICA	18
1040-CONTRATACION DESPACHO	20
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	17
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	81
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	19
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	4
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACION MULTIPROPÓSITO	147

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



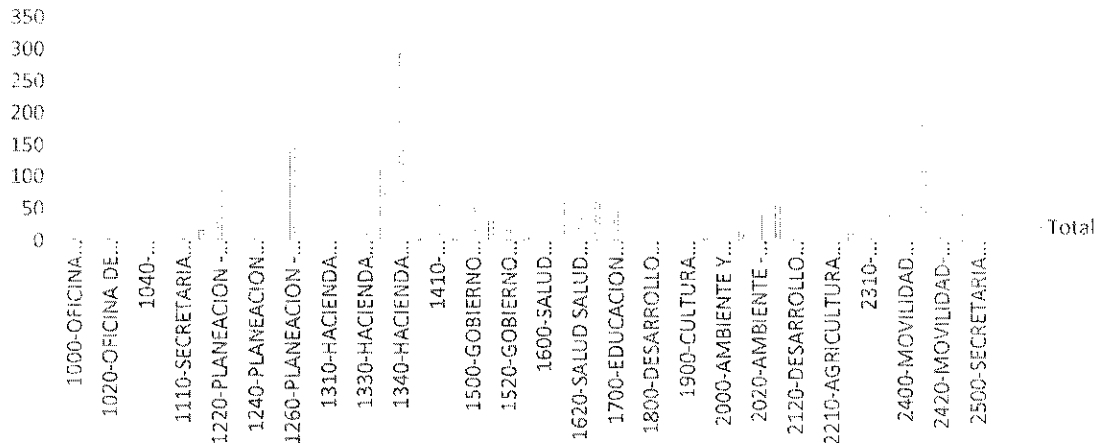
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	25
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	112
1340-HACIENDA RENTAS	294
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	59
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	4
1500-GOBIERNO DESPACHO	52
1510-GOBIERNO JUSTICIA	32
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	19
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	6
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	61
1620-SALUD SALUD PUBLICA	37
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	64
1700-EDUCACION DESPACHO	46
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR. EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	5
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	17
2020-AMBIENTE - DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	41
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	56
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	29
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	13
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	6
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	59

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'



2400-MOVILIDAD DESPACHO	32
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	262
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	7
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	45
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2
Total, general	1734

DERECHOS DE PETICIÓN SIN RESPUESTA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ

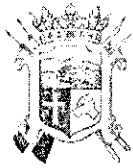


5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de marzo del 2025, se brindó respuesta a **1.705** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta dentro de terminó
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	43
1030-OFCINA JURIDICA	8
1040-CONTRATACION DESPACHO	60
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



1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	61
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	6
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	86
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	6
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	25
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	5
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	3
1330-HACIENDA TESORERIA	14
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	11
1340-HACIENDA RENTAS	128
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	3
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	75
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	13
1500-GOBIERNO DESPACHO	15
1510-GOBIERNO JUSTICIA	92
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	36
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	12
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	15
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	172
1620-SALUD SALUD PUBLICA	58
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	391
1700-EDUCACION DESPACHO	32
1900-CULTURA DESPACHO	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	17
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	36

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

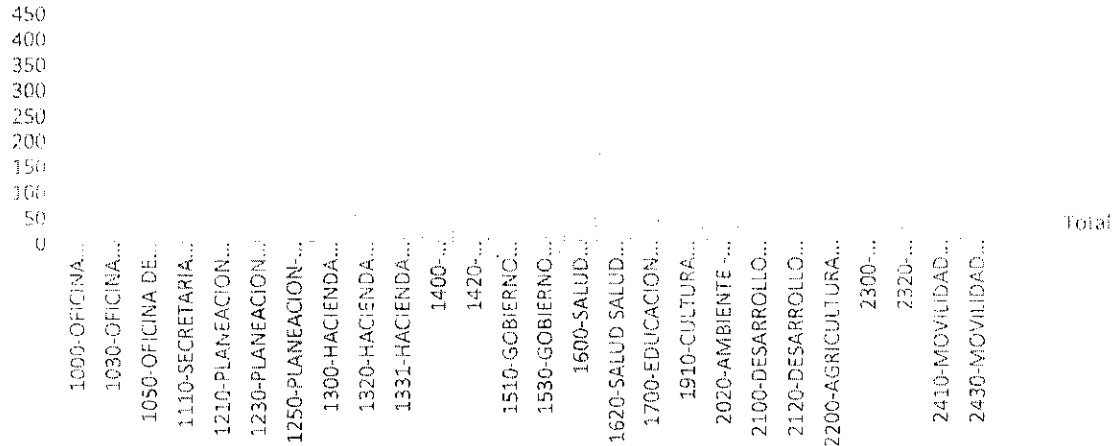


2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	22
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	32
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARID DESPACHO	4
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	15
2130-DESARRDLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	8
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	11
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	28
2400-MOVILIDAD DESPACHO	5
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	21
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	13
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	96
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	3
Total, general	1705

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 PETICION CON RESPUESTA DENTRO DEL TERMINO EN LA ALCALDIA DE IBAGUÉ



6. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de marzo de 2025, se brindó respuesta a **386** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuestas fuera de termino
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFCINA JURIDICA	3
1040-CONTRATACION DESPACHO	2
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	4
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	34
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	11
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	9
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	12
1340-HACIENDA RENTAS	93
1400-ADMINISTRATIVA 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



1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	12
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	3
1500-GOBIERNO DESPACHO	7
1510-GOBIERNO JUSTICIA	35
1520-GDBIERNO ESPACIO PUBLICO	7
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	3
1600-SALUD DESPACHO	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	5
1620-SALUD SALUD PUBLICA	9
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	9
1700-EDUCACION DESPACHO	8
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	17
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	2
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	2
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	13
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	8
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	11
2400-MOVILIDAD DESPACHO	7
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	19
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	9
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	14
Total, general	386

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 CON RESPUESTA FUERA DE LOS TERMINOS EN LA ALCADIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de marzo de 2025, hay **600** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD vencidos y sin respuesta
1030-OFICINA JURIDICA	4
1040-CONTRATACION DESPACHO	7
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	23
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	9
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACION MULTIPROPÓSITO	61
1330-HACIENDA TESORERIA	9
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	54
1340-HACIENDA RENTAS	106
1500-GOBIERNO DESPACHO	18
1510-GOBIERNO JUSTICIA	5
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	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

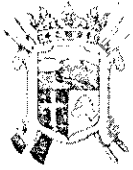
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

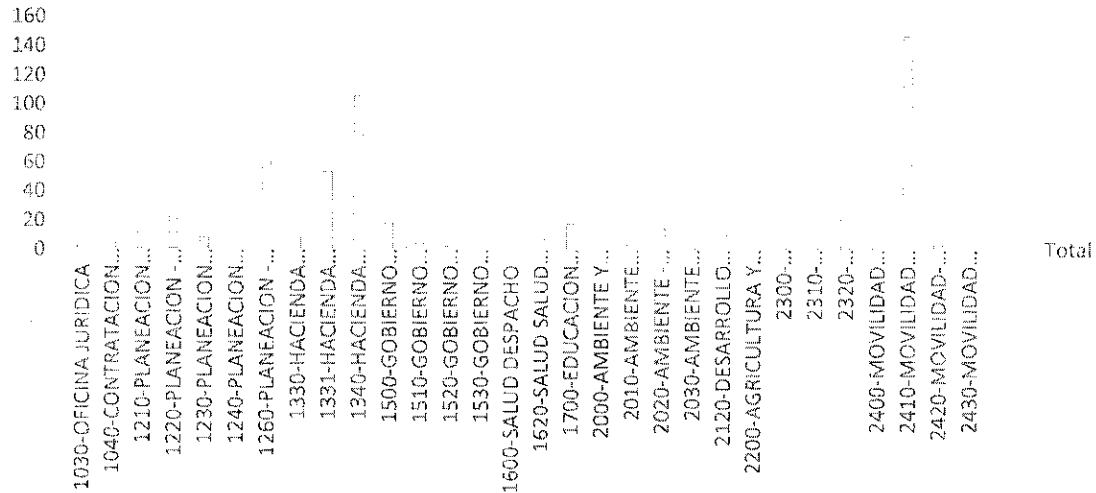


1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	1
1600-SALUD DESPACHO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	8
1700-EDUCACION DESPACHO	18
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	4
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	15
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	11
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	4
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	2
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	35
2400-MOVILIDAD DESPACHO	20
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	147
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	4
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	14
Total, general	600

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 VENCIDOS Y SIN RESPUESTA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ

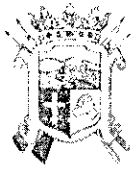


8. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 28 de febrero de 2025, se radicaron **4.320** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA	No. Peticiones radicadas por dependencia
ACCESO	406
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	112
ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
BIENESTAR SOCIAL	33
CALIDAD EDUCATIVA	292
COBERTURA EDUCATIVA	228
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	377
ESCALAFON	153
EVALUACIÓN	29
FONDO DE PRESTACIONES	208

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'



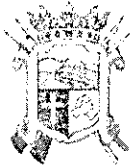
GESTIÓN FINANCIERA	119
HISTORIA LABORAL	199
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	280
MEJORAMIENTO	46
NOMINA	689
PERMANENCIA	92
PLANEACIÓN	9
PLANTA DE PERSONAL	814
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	43
SERVICIOS INFORMÁTICOS	6
TALENTO HUMANO	168
Total, general	4320

Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 28 de febrero del 2025, hay 1.732 derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Peticiones sin respuesta por dependencia
ACCESO	128
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17
ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
BIENESTAR SOCIAL	32
CALIDAD EDUCATIVA	61
COBERTURA EDUCATIVA	125
DESPACHO	180
ESCALAFON	20
EVALUACIÓN	12
FONDO DE PRESTACIONES	92
GESTIÓN FINANCIERA	96
HISTORIA LABORAL	46
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	48
MEJORAMIENTO	38
NOMINA	375
PERMANENCIA	54
PLANEACIÓN	6

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	279
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	15
SERVICIOS INFORMÁTICOS	3
TALENTO HUMANO	99
Total, general	1732

Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 28 de febrero de 2025, hay **2.588** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

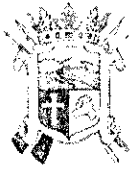
DEPENDENCIA	No. Peticiones con respuesta por dependencia
ACCESO	278
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	95
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
BIENESTAR SOCIAL	1
CALIDAD EDUCATIVA	231
COBERTURA EDUCATIVA	103
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	197
ESCALAFON	133
EVALUACIÓN	17
FONDO DE PRESTACIONES	116
GESTIÓN FINANCIERA	23
HISTORIA LABORAL	153
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	232
MEJORAMIENTO	8
NOMINA	314
PERMANENCIA	38
PLANEACIÓN	3
PLANTA DE PERSONAL	535
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	28
SERVICIOS INFORMÁTICOS	3
TALENTO HUMANO	69
Total, general	2588

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'



9. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 03 de marzo del 2025, ingresaron **3.825** derechos de petición, de los cuales **1.705** 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 **44.57 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2025 al 03 de marzo de 2025, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **147** peticiones. **Aumentó**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **54** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **61** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Rentas secretaria de Hacienda con **106** 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.



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 28 de febrero del 2025, ingresaron **4.320** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **2.588** 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 **59.90%** 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'