



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

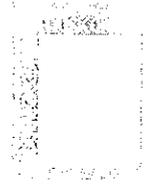
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 20



INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2025

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

Elaborado por: Eгна Margarita Villamil
Basto

Cargo: Profesional Universitario

Fecha de elaboración: 01 de abril de
2025

Procesos Relacionado: Gestión del
Servicio de Atención al Ciudadano.

Aprobado por: Diana Roció López Chica

Cargo: Directora de Atención al Ciudadano

Fecha de Aprobación: 01 de abril de 2025

Página 1 de
20

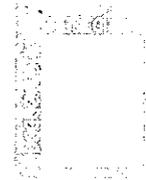
Versión: 01 Informe de Gestión

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'



TABLA DE 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>	12
7.	<i>PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta</i>	14
8.	<i>PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION</i> <i>16</i>	
9.	<i>CONCLUSIONES</i>	19



INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 01 de abril de 2025.

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 01 de abril del 2025 con el fin de establecer alertas tempranas y acciones de mejora en los tiempos de respuesta.

Objeto

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 01 de abril del 2025 se radicaron **5.740** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsdf radicadas por dependencia
1000 OFICINA DESPACHO ALCALDE	4
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	10
1030 OFICINA JURIDICA	33
1040-CONTRATAACION DESPACHO	97
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	7
1110 SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	82
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	33
1220 PLANEACION FORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	334
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	46
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	49
1250-PLANEACION FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION DIRECCION DE PLANEACION MULTIPROPOSITO	239
1300-HACIENDA DESPACHO	10
1310 HACIENDA PRESUPUESTO	7
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	5
1330-HACIENDA TESORERIA	44
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	206
1340-HACIENDA RENTAS	117

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'



1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	6
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	260
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	37
1500-GOBIERNO DESPACHO	122
1510-GOBIERNO JUSTICIA	254
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	91
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	38
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	30
1600-SALUD DESPACHO	14
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	382
1620-SALUD SALUD PUBLICA	142
1630-SALUD- DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	786
1700-EDUCACION DESPACHO	128
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR. EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	6
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	30
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	9
2010-AMBIENTE- DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	109
2020-AMBIENTE- DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	124
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	98
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	13
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	10
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	106
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	6
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	12
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	7
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DE SARROLLO RURAL	3
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	42
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	21
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	143
2400-MOVILIDAD DESPACHO	49
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	431
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	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'



2430 MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	184
2500 SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	5740

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS POR DEPENDENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ

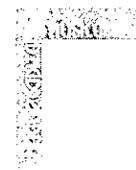
1000	SECRETARIA
1010	SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO
1020	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1030	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1040	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1050	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1100	SECRETARIA GENERAL DESPACHO
1110	SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO
1200	PLANEACION DESPACHO
1210	PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL
1300	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1310	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1320	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1330	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1340	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1350	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1360	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1370	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1380	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1390	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1400	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1410	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1420	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1430	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1440	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1450	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1460	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1470	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1480	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1490	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1500	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1510	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1520	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1530	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1540	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1550	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1560	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1570	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1580	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1590	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1600	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1610	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1620	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1630	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1640	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1650	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1660	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1670	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1680	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1690	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1700	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1710	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1720	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1730	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1740	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1750	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1760	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1770	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1780	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1790	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1800	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1810	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1820	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1830	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1840	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1850	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1860	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1870	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1880	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1890	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1900	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1910	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1920	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1930	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1940	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1950	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1960	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1970	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1980	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
1990	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2000	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2010	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2020	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2030	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2040	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2050	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2060	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2070	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2080	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2090	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2100	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2110	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2120	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2130	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2140	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2150	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2160	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2170	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2180	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2190	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2200	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2210	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2220	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2230	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2240	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2250	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2260	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2270	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2280	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2290	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2300	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2310	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2320	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2330	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2340	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2350	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2360	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2370	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2380	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2390	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2400	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2410	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2420	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2430	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2440	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2450	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2460	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2470	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2480	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2490	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO
2500	SECRETARIA DE ATENCION AL CIUDADANO

Derechos de petición con respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 01 de abril del 2025, hay 3.811 derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsdf con respuesta por dependencia
1000-OFICINA DE DESPACHO ALCALDE	3
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	67
1030-OFICINA JURIDICA	26
1040-CONTRATACION DESPACHO	75
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	6
1110 SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	81
1200 PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	21

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'



1220 PLANEACION INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	235
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	21
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	44
1250 PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260 PLANEACION- DIRECCION DE PLANEACION MULTIPROPOSITO	60
1300-HACIENDA DE SPACHO	10
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	7
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	4
1330-HACIENDA TESORERIA	19
1331 HACIENDA COBRO COACTIVO	67
1340-HACIENDA RENTAS	437
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	202
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	28
1500-GOBIERNO DE SPACHO	66
1510-GOBIERNO JUSTICIA	201
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	53
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	33
1540-GOBIERNO DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	27
1600-SALUD DE SPACHO	12
1610-SALUD ASIGURAMIENTO	307
1620-SALUD SALUD PUBLICA	113
1630-SALUD DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	688
1700-EDUCACION DE SPACHO	93
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DE SPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	27
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	68
2020-AMBIENTE DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	57
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	48
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DE SPACHO	10
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	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



En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 01 de abril de 2025, hay **1.929** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsdf sin respuesta por dependencia
1005-OFICINA DE Despacho Alcalde	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	3
1030-OFICINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	22
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1200-PLANEACION DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12
1220-PLANEACION INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	99
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	25
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	5
1260-PLANEACION DIRECCION DE PLANIFICACION MULTIPROPOSITO	179
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	25
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	139
1340-HACIENDA RENTAS	280
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	58
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	9
1500-GOBIERNO DESPACHO	56
1510-GOBIERNO JUSTICIA	53
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	28
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	5
1540-GOBIERNO DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	3
1600-SALUD DESPACHO	2
1610-SALUD ASIGURAMIENTO	75
1620-SALUD SALUD PUBLICA	29
1630-SALUD DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	98
1700-EDUCACION DESPACHO	35

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.



1820-DE SARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESNDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900 CULTURA DESPACHO	3
1910 CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	3
2000 AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010 AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	41
2020 AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	67
2030 AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEBROS	50
2100-DE SARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	3
2110-DE SARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DE SARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	42
2130-DE SARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y DE SARROLLO RURAL DESPACHO	4
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPPECUARIOS Y UMAIA	1
2220 AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300 INFRAESTRUCTURA DESPACHO	13
2310 INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	3
2320- INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	57
2400-MOVILIDAD DESPACHO	25
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	298
2420 MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	20
2430 MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	33
Total, general	1929



**INDICADORES DE RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN
EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ**

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd	No. Pqrsd con respuesta dentro del término	%
1000-OFICINA DE SPACHO ALCALDE	2	2	100
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	65	65	100
1030-OFICINA JURIDICA	14	14	100
1040-CONTRATACION DESPACHO	72	72	100
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DE SPACHO	2	2	100
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	6	6	100
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	80	80	100
1200-PLANEACION DE SPACHO	2	2	100
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	11	11	100
1220-PLANEACION INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	151	151	100
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	6	6	100
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	43	43	100
Total	2700	2700	100

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 01 de abril del 2025, se brindó respuesta a **2.700** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta dentro del término por dependencia
1000-OFICINA DE SPACHO ALCALDE	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	65
1030-OFICINA JURIDICA	14
1040-CONTRATACION DESPACHO	72
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DE SPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	6
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	80
1200-PLANEACION DE SPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	11
1220-PLANEACION INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	151
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	6
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	43

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.



1250-PLANEACION - FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACION MULTIPROPOSITO	8
1300-HACIENDA DESPACHO	4
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	5
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	4
1330-HACIENDA TESORERIA	16
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	15
1340-HACIENDA RENTAS	164
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	183
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	25
1500-GOBIERNO DESPACHO	38
1510-GOBIERNO JUSTICIA	127
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	49
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	29
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	27
1600-SALUD DESPACHO	5
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	261
1620-SALUD SALUD PUBLICA	64
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	668
1700-EDUCACION DESPACHO	71
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESARIAL Y EMPLEO FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	26
2010-AMBIENTE- DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	40
2020-AMBIENTE- DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	36
2030-AMBIENTE- CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	42
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	6
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	6
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	26
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	3
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'



2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	6
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	11
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	13
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	38
2400-MOVILIDAD DESPACHO	6
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	29
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	13
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	121
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	2700

**DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA FUERA DE LOS
TÉRMINOS DE LEY POR DEPENDENCIA EN LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE IBAGUÉ**

300		
700		
600		
500		
400		
300		
200		
100		
0		
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1111	
1100-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
1200-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
1300-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
1400-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
1500-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
1600-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
1700-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
1800-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
1900-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
2000-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
2100-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
2200-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
2300-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
2400-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
2500-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
2600-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
2700-OFICINA DESPACHO ALCALDE		
Total		

Derechos de Petición con Respuesta Fuera de los Términos

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 01 de abril de 2025, se brindó respuesta a 1.111 derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA

1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE

No. Pqrsdf con respuesta fuera de términos por dependencia

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'



1010 OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020 OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	2
1030 OFICINA JURIDICA	12
1040-CONTRATACION DESPACHO	3
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1200-PLANEACION DE SPACHO	2
1210-PLANFACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	10
1220-PLANLACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	84
1230-PLANIFICACION PLANLACION DEL DESARROLLO	15
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	1
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANIFICACION DIRECCION DE PLANLACION MULTIPROPOSITO	52
1300-HACIENDA DESPACHO	6
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	2
1330-HACIENDA TESORERIA	3
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	52
1340-HACIENDA RENTAS	2/3
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	19
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	3
1500-GOBIERNO DESPACHO	28
1510-GOBIERNO JUSTICIA	74
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	14
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	4
1600-SALUD DESPACHO	7
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	26
1620-SALUD SALUD PUBLICA	29
1630-SALUD -DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	20
1700-EDUCACION DESPACHO	22
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DE SPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	28
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	21
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBFEROS	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'

2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DE SPACHO	4
2120-DE SARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	38
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GEMERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DE SARROLLO RURAL DESPACHO	5
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	18
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	5
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	48
2400-MOVILIDAD DE SPACHO	18
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	104
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DEL TRANSITO	11
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	30
Total, general	1111

**ESTADÍSTICAS DE PETICIONES SIN RESPUESTA EN
EL MARCO DE LEY NOT PREPENDIMIENTOS LEY
MUNICIPAL DE IBAGUÉ**



Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 01 de abril de 2025, hay **966** 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.



SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsdf vencidos y sin respuesta por dependencia
1030-OFICINA JURIDICA	4
1040-CONTRATACION DESPACHO	13
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	10
1220-PLANEACION-INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	35
1230-PLANEACION PLANLACION DEL DESARROLLO	14
1260-PLANEACION-DIRECCION DE PLANLACION MULTIPROPÓSITO	125
1330-HACIENDA TI SORERIA	19
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	102
1340-HACIENDA RENTAS	158
1500-GOBIERNO DESPACHO	37
1510-GOBIERNO JUSTICIA	16
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	10
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	3
1620-SALUD SALUD PUBLICA	10
1630-SALUD-DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1
1700-EDUCACION DESPACHO	7
1900-CULTURA DESPACHO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO-DESPACHO	6
2010-AMBIENTE-DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	18
2020-AMBIENTE-DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	25
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	2
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL-DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	11
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	7
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	30
2400-MOVILIDAD DESPACHO	25
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	251
2420-MOVILIDAD DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	12
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	11
Total, general	966

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'



PERIODO DE PETICIONES EN RESPUESTA Y EN
PENDIENTE POR DEPENDENCIA DE LA SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN

16/04/2025

DEPENDENCIA	PETICIONES EN RESPUESTA	PETICIONES EN PENDIENTE
ACCESO	485	
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	21	
BIENESTAR SOCIAL	47	
CALIDAD EDUCATIVA	513	
COBERTURA EDUCATIVA	424	
CONTRATACIÓN	1	
DESPACHO	566	
ESCALAFON	188	
EVALUACIÓN	54	
FONDO DE PRESTACIONES	376	
GESTIÓN FINANCIERA	154	

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
IBAGUÉ - CALDAS

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 31 de marzo de 2025, se radicaron **6.579** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA SECRETARIA EDUCACION	No, peticiones radicadas por dependencia
ACCESO	485
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	148
ATENCIÓN AL CIUDADANO	21
BIENESTAR SOCIAL	47
CALIDAD EDUCATIVA	513
COBERTURA EDUCATIVA	424
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	566
ESCALAFON	188
EVALUACIÓN	54
FONDO DE PRESTACIONES	376
GESTIÓN FINANCIERA	154

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'



HISTORIA LABORAL	312
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	400
MEJORAMIENTO	70
NOMINA	1120
PERMANENCIA	190
PLANEACIÓN	16
PLANTA DE PERSONAL	1125
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	96
SERVICIOS INFORMÁTICOS	8
TALENTO HUMANO	265
Total, general	6579

Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 31 de marzo de 2025, hay **4.063** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA SECRETARIA DE EDUCACION	No. peticiones con respuesta por dependencia
ACCLSO	374
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	113
ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
BIENESTAR SOCIAL	2
CALIDAD EDUCATIVA	383
COBERTURA EDUCATIVA	275
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	294
ESCALAFON	169
EVALUACIÓN	17
FONDO DE PRESTACIONES	204
GESTIÓN FINANCIERA	44
HISTORIA LABORAL	206
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	332
MEJORAMIENTO	27
NOMINA	526
PERMANENCIA	118
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'



PLANTA DE PERSONAL	771
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	67
SERVICIOS INFORMÁTICOS	3
TALENTO HUMANO	121
Total, general	4063

Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 31 de marzo del 2025, hay **2.516** derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA SECRETARIA DE EDICACION	No. peticiones sin respuesta por dependencia
ACCESO	111
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	35
ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
BIENESTAR SOCIAL	45
CALIDAD EDUCATIVA	130
CDBERTURA EDUCATIVA	149
DESPACHO	272
ESCALAFON	19
EVALUACIÓN	37
FONDO DE PRESTACIONES	172
GESTIÓN FINANCIERA	110
HISTORIA LABORAL	106
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	68
MEJORAMIENTO	43
NOMINA	594
PERMANENCIA	72
PLANEACIÓN	13
PLANTA DE PERSONAL	354
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	29
SERVICIOS INFORMÁTICOS	5
TALENTO HUMANO	144
Total, general	2516

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'

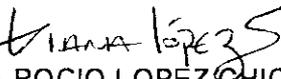


- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 01 de abril del 2025, ingresaron **5.740** derechos de petición, de los cuales **2.700** derechos de petición se encuentran con respuesta dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.
- Se puede establecer que la Alcaldía Municipal de Ibagué ha generado un porcentaje de **47.03 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2025 al 17 de marzo de 2025, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **251** peticiones. **Aumentó**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **102** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **125** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Rentas secretaria de Hacienda con **158** peticiones. **Disminuyó**
- 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 marzo del 2025, ingresaron **6.579** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **4.063** derechos de petición se

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'

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 61.75% de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.


DIANA ROCIO LOPEZ CHICA
DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO
SECRETARIA GENERAL