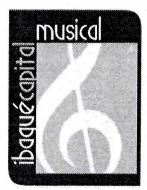


 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 21	

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2025

**Periodo del Informe: Del 01 de enero al 22
de abril 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: 22 de abril de 2025	Fecha de Aprobación: 22 de abril 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'

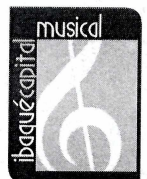
 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 2 de 21	

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	Objetivo.....	3
2.	PQRSD Radicados.....	3
3.	PQRSD radicados con respuesta.	5
4.	PQRSD radicados sin respuesta	8
5.	PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.....	10
6.	PQRSD radicados con respuesta fuera de término.....	13
7.	PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta	16
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	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 3 de 21	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 22 de abril 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 22 de abril del 2025 con el fin de establecer alertas tempranas y acciones de mejora en los tiempos de respuesta.

1. PQRSD Radicados

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 22 de abril del 2025 se radicaron **7.048** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicados por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	6
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	80
1030-OFICINA JURIDICA	45
1040-CONTRATACION DESPACHO	110
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	3
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	12
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	96
1200-PLANEACION DESPACHO	7
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	52
1220-PLANEACION - INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	441
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	55
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	54
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	275
1300-HACIENDA DESPACHO	10
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	9
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	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

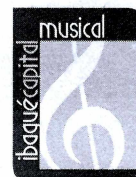
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

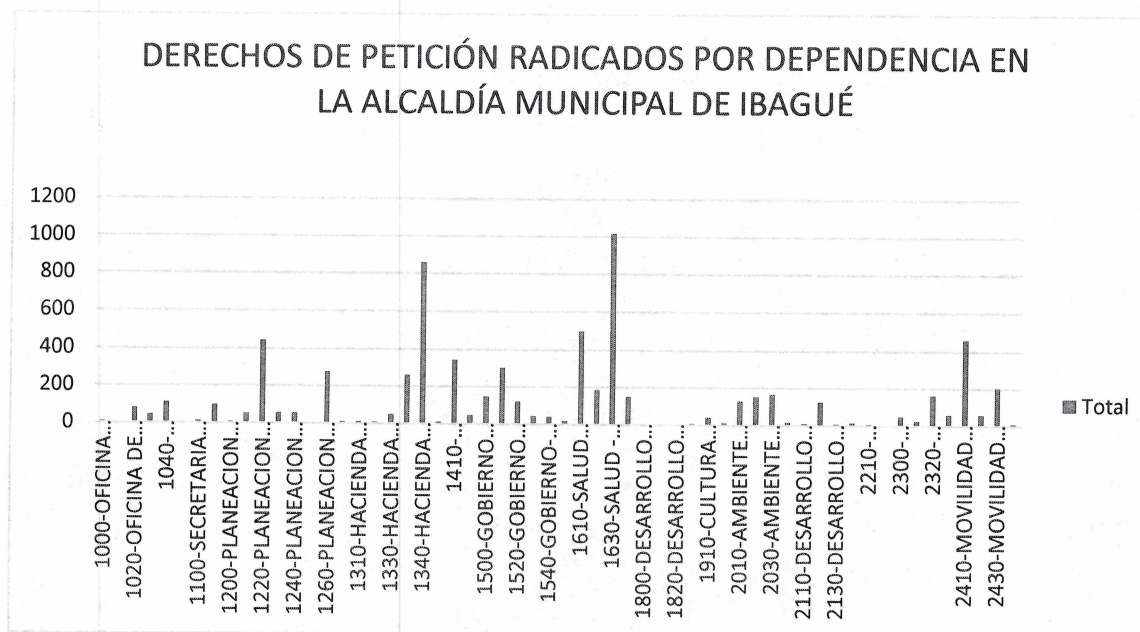
Página: 4 de 21



1330-HACIENDA TESORERIA	49
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	261
1340-HACIENDA RENTAS	858
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	10
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	341
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	46
1500-GOBIERNO DESPACHO	145
1510-GOBIERNO JUSTICIA	301
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	120
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	43
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	39
1600-SALUD DESPACHO	18
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	496
1620-SALUD SALUD PUBLICA	183
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1019
1700-EDUCACION DESPACHO	149
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	8
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	41
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	11
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	127
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	150
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	164
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	16
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	10
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	125
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	6
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	15

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	7
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	3
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	48
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	24
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	161
2400-MOVILIDAD DESPACHO	57
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	460
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	57
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	202
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	9
Total, general	7048



2. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 22 de abril del 2025, hay **4.997** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

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

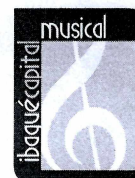
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 6 de 21



SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsdf con respuesta por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	4
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	79
1030-OFICINA JURIDICA	32
1040-CONTRATACION DESPACHO	83
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	7
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	93
1200-PLANEACION DESPACHO	6
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	27
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	299
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	29
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	52
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	117
1300-HACIENDA DESPACHO	10
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	9
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	5
1330-HACIENDA TESORERIA	32
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	100
1340-HACIENDA RENTAS	605
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	6
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	257
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	37
1500-GOBIERNO DESPACHO	93
1510-GOBIERNO JUSTICIA	235
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	82
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	37
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	37
1600-SALUD DESPACHO	15
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	415
1620-SALUD SALUD PUBLICA	144

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

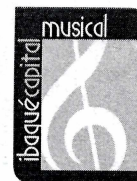
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 7 de 21



1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	929
1700-EDUCACION DESPACHO	110
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	5
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	35
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	91
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	75
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	67
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	15
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	9
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	84
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	6
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	9
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	7
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	3
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	35
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	18
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	97
2400-MOVILIDAD DESPACHO	29
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	212
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	24
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	171
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	4997

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

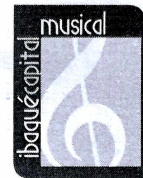
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

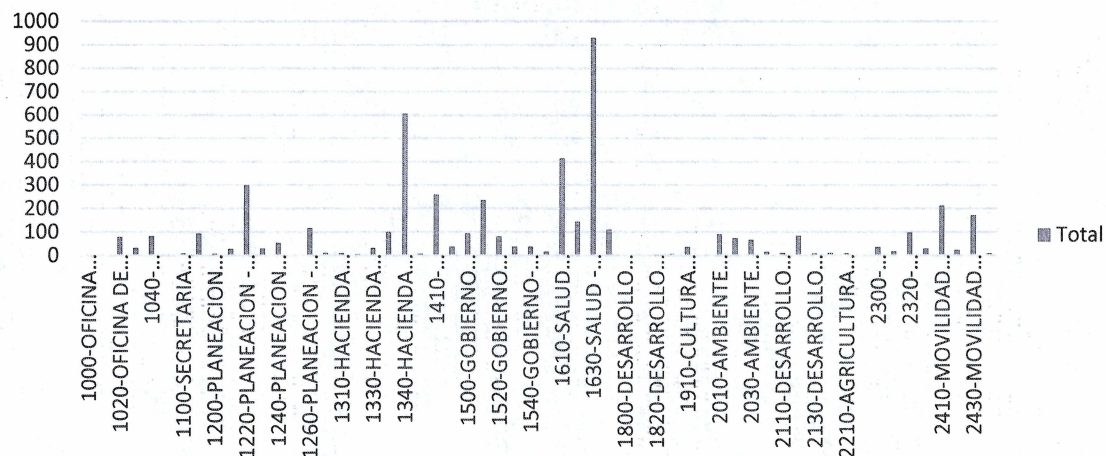
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 8 de 21



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



3. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 22 de abril de 2025, hay **2.051** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

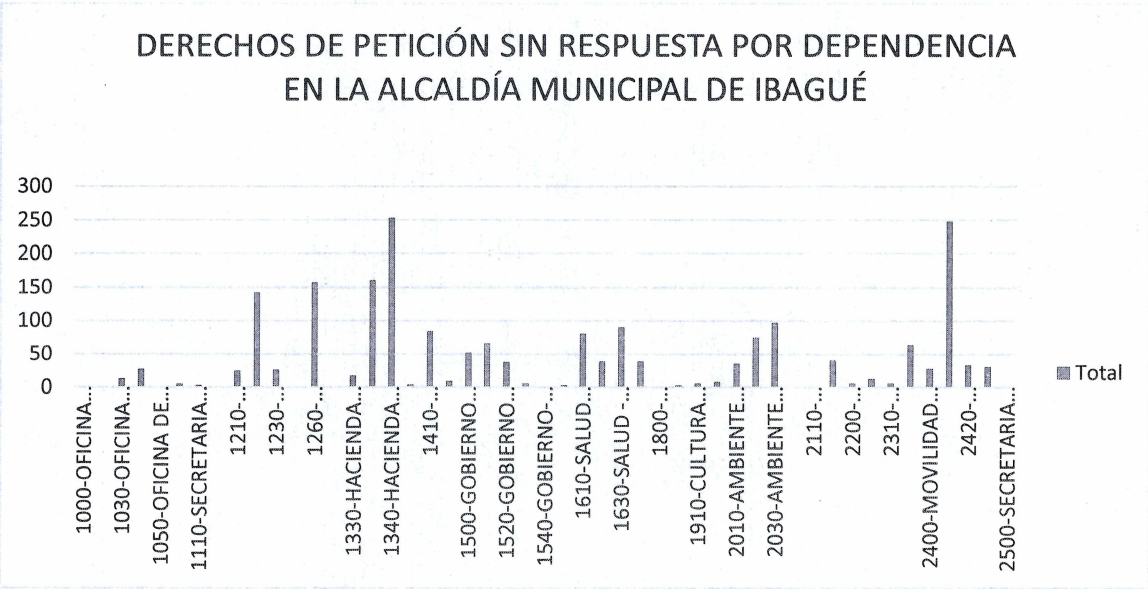
Etiquetas de fila	Cuenta de DEPENDENCIA
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	2
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFCINA JURIDICA	13
1040-CONTRATACION DESPACHO	27
1050-OFCINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	5
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	3
1200-PLANEACION DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	25
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	142
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	26
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	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'

1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	158
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	17
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	161
1340-HACIENDA RENTAS	253
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	84
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	9
1500-GOBIERNO DESPACHO	52
1510-GOBIERNO JUSTICIA	66
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	38
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	6
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	81
1620-SALUD SALUD PUBLICA	39
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	90
1700-EDUCACION DESPACHO	39
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	6
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	8
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	36
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	75
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	97
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	41
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	6
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	13
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	6
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	64

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	28
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	248
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	33
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	31
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	2
Total, general	2051



4. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 22 de abril del 2025, se brindó respuesta a **3.452** 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	3
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	77
1030-OFCINA JURIDICA	17
1040-CONTRATACION DESPACHO	80
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

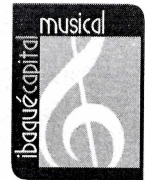
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 11 de 21



1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	7
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	92
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	13
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	188
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	13
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	49
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	12
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	7
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	5
1330-HACIENDA TESORERIA	20
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	22
1340-HACIENDA RENTAS	221
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	236
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	33
1500-GOBIERNO DESPACHO	48
1510-GOBIERNO JUSTICIA	142
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	66
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	33
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	37
1600-SALUD DESPACHO	7
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	384
1620-SALUD SALUD PUBLICA	105
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	905
1700-EDUCACION DESPACHO	88
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	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

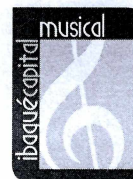
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

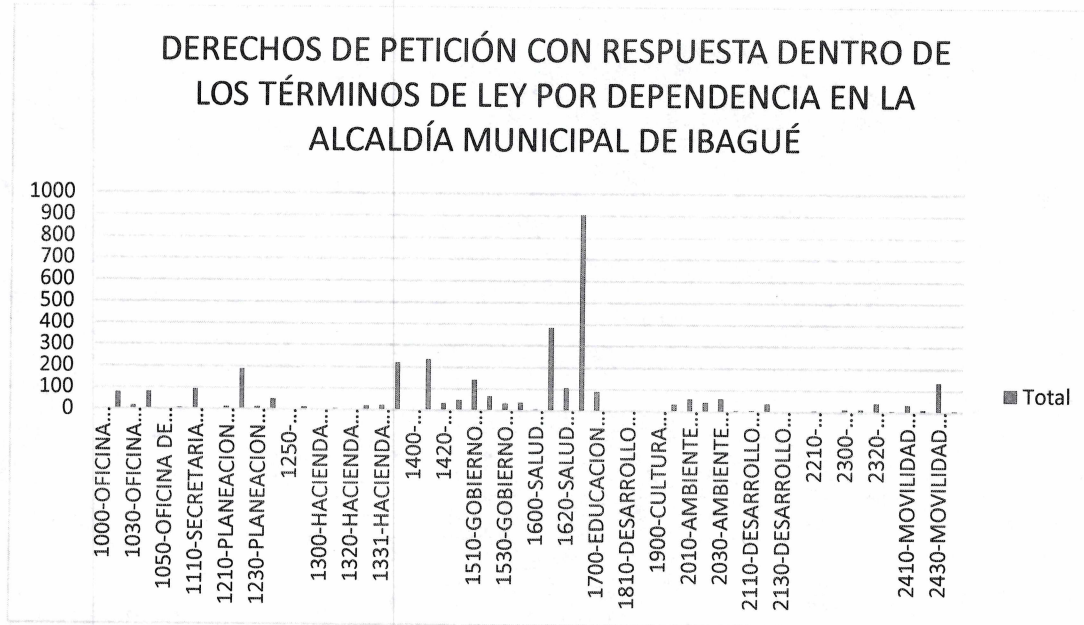
Fecha: 2019/04/25

Página: 12 de 21



1900-CULTURA DESPACHO	4
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	32
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	58
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	44
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	59
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	7
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	7
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	38
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	4
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	4
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	6
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	12
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	13
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	41
2400-MOVILIDAD DESPACHO	7
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	32
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	13
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	136
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	3452

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'



5. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 22 de abril de 2025, se brindó respuesta a **1.545** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsdf con respuesta fuera de termino por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	2
1030-OFICINA JURIDICA	15
1040-CONTRATACION DESPACHO	3
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	14
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	111
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	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

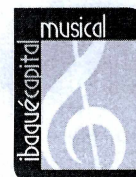
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 14 de 21



1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	3
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	105
1300-HACIENDA DESPACHO	8
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	2
1330-HACIENDA TESORERIA	12
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	78
1340-HACIENDA RENTAS	384
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	21
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	4
1500-GOBIERNO DESPACHO	45
1510-GOBIERNO JUSTICIA	93
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	16
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	4
1600-SALUD DESPACHO	8
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	31
1620-SALUD SALUD PUBLICA	39
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	24
1700-EDUCACION DESPACHO	22
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	3
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	33
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	31
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	8
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	8
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	46

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

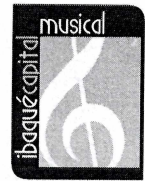
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

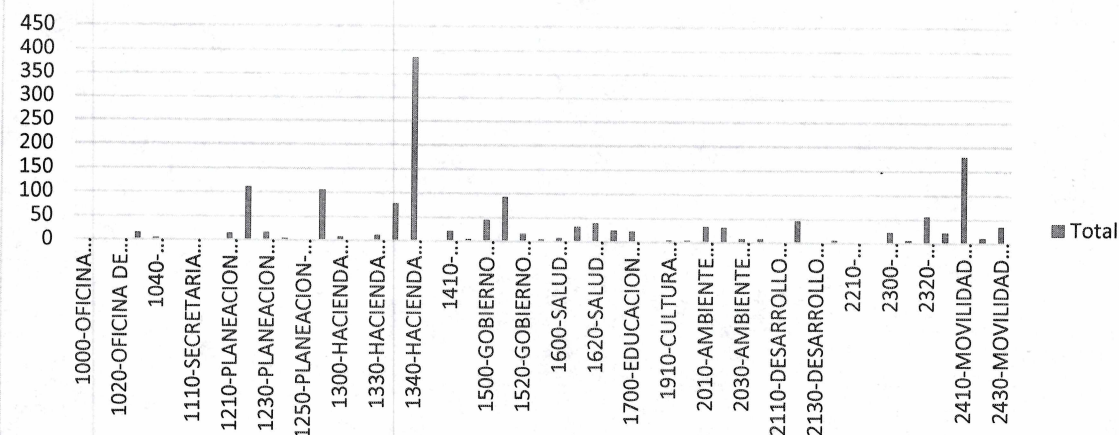
Fecha: 2019/04/25

Página: 15 de 21

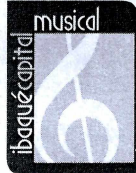


2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	5
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	23
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	5
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	56
2400-MOVILIDAD DESPACHO	22
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	180
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	11
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	35
Total, general	1545

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY POR DEPENDENCIA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL 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	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 16 de 21	

6. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 22 de abril de 2025, hay **925** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsdf en estado vencido por dependencia
1030-OFICINA JURIDICA	3
1040-CONTRATACION DESPACHO	16
1200-PLANEACION DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	7
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	46
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	18
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	104
1330-HACIENDA TESORERIA	14
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	105
1340-HACIENDA RENTAS	112
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	1
1500-GOBIERNO DESPACHO	27
1510-GOBIERNO JUSTICIA	24
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	11
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	6
1700-EDUCACION DESPACHO	18
1900-CULTURA DESPACHO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	7
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	21
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	42
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	7
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	18
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2
2300-INFRAESTRUCTURA 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

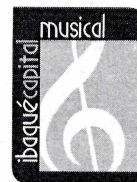
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

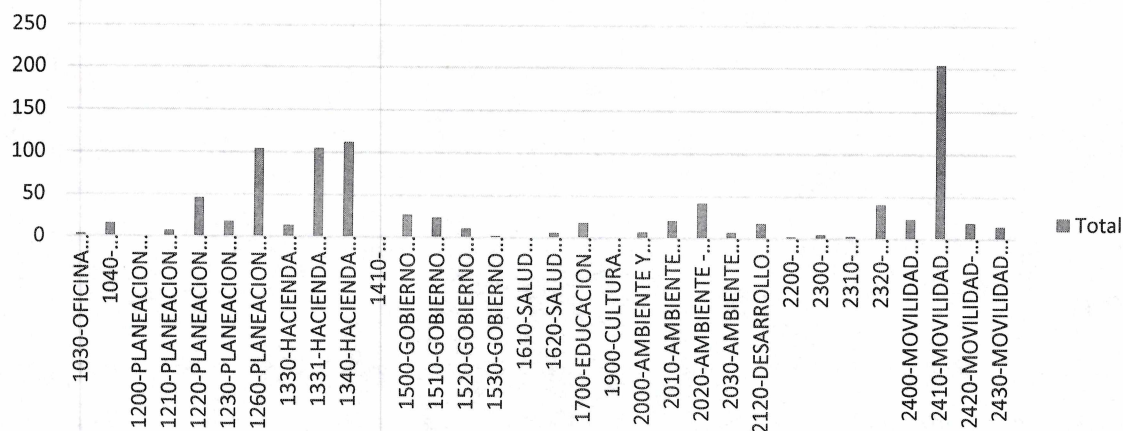
Fecha: 2019/04/25

Página: 17 de 21



2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	3
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	41
2400-MOVILIDAD DESPACHO	24
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	204
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	19
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	15
Total, general	925

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



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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 20 de abril de 2025, se radicaron **7.620** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA SECRETARIA EDUCACION	No, peticiones radicadas por dependencia
ACCESO	503
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	179

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

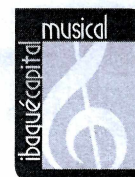
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 18 de 21



ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
BIENESTAR SOCIAL	68
CALIDAD EDUCATIVA	644
COBERTURA EDUCATIVA	497
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	646
ESCALAFON	206
EVALUACIÓN	61
FONDO DE PRESTACIONES	445
GESTIÓN FINANCIERA	167
HISTORIA LABORAL	399
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	450
MEJORAMIENTO	76
NOMINA	1347
PERMANENCIA	218
PLANEACIÓN	18
PLANTA DE PERSONAL	1246
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	110
SERVICIOS INFORMÁTICOS	11
TALENTO HUMANO	304
Total, general	7620

Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 20 de abril de 2025, hay **4.837** 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
ACCESO	417
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	124
ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
BIENESTAR SOCIAL	2
CALIDAD EDUCATIVA	460
COBERTURA EDUCATIVA	361
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	344

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: 19 de 21	

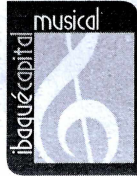
ESCALAFON	176
EVALUACIÓN	19
FONDO DE PRESTACIONES	271
GESTIÓN FINANCIERA	53
HISTORIA LABORAL	282
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	386
MEJORAMIENTO	28
NOMINA	615
PERMANENCIA	152
PLANEACIÓN	6
PLANTA DE PERSONAL	884
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	92
SERVICIOS INFORMÁTICOS	5
TALENTO HUMANO	144
Total, general	4837

Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 20 de abril del 2025, hay **2.783** 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	86
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	55
ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
BIENESTAR SOCIAL	66
CALIDAD EDUCATIVA	184
COBERTURA EDUCATIVA	136
DESPACHO	302
ESCALAFON	30
EVALUACIÓN	42
FONDO DE PRESTACIONES	174
GESTIÓN FINANCIERA	114
HISTORIA LABORAL	117
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	64
MEJORAMIENTO	48

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'

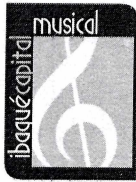
 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 20 de 21	

NOMINA	732
PERMANENCIA	66
PLANEACIÓN	12
PLANTA DE PERSONAL	362
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	18
SERVICIOS INFORMÁTICOS	6
TALENTO HUMANO	160
Total, general	2783

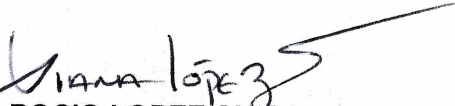
8. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 22 de abril del 2025, ingresaron **7.048** derechos de petición, de los cuales **3.452** 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 **48.97 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2025 al 22 de abril de 2025, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **204** peticiones. **Disminuyó**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **105** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **104** peticiones. **Disminuyó**
 - Dirección de Rentas secretaria de Hacienda con **112** peticiones. **Disminuyó**
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.
 - 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.
 - Se realizaron visitas de seguimiento a las seis (06) dependencias que tienen mayor número de PQRSD en estado vencido.

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: 21 de 21	

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 20 de abril del 2025, ingresaron **7.620** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **4.837** 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 **63.47%** 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'

