INFORME GERENCIAL

Oficina de Comunicaciones y Relación Estado Ciudadanía

AÑO 2026

Periodo del Informe: Del 01 de enero al 15 de noviembre de 2026.

Elaborado por: Egna Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Cristian Camilo Torres Herrera		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Jefe		
Fecha de elaboración: 17 de noviembre de 2026	Fecha de Aprobación: 17 de noviembre de 2026		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 12	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

Contenido

1. Objetivo 3

2. Generalidades 3

3. Tiempos de Respuesta 5

4. Recepción de PQRSDF por canal de radicación 5

5. Resumen global peticiones radicadas por mes 6

6. Resumen global por tipología y oportunidad de respuesta 7

7. PQRSDF Radicados Por La Plataforma SAC De La secretaria De Educación 10

8. Actividades realizadas por la Oficina de Comunicaciones y Relación Estado Ciudadanía. 10

9. Conclusiones 11

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'

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 17 de noviembre de 2026

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 2026 hasta el 15 de noviembre de 2026 con el fin de establecer alertas tempranas y acciones de mejora en los tiempos de respuesta.

2. Generalidades

Con base en la normativa constitucional y legal vigente, sobre la cual la Alcaldía Municipal de Ibagué, gestiona todo lo relacionado con las peticiones recibidas, se aclaran los siguientes términos:

Petición: Una petición es una solicitud presentada de manera verbal, escrita o a través de cualquier medio idóneo, para el intercambio de información interpuesta ante la Alcaldía Municipal de Ibagué, con el propósito de que se inicie o adelante una actuación administrativa respecto a un asunto de su competencia.

Derecho de Petición: El derecho de petición está consagrado dentro de la Constitución Política como un derecho fundamental, que otorga la posibilidad cierta y efectiva de toda persona para solicitar y presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas o privadas, para que se pronuncien sobre determinado aspecto de interés general o particular, aclaren, modifiquen, revoquen o adicionen una decisión por ellas adoptada y suministren documentación o información, garantizando con ello, la efectividad de los mecanismos de participación democrática en cabeza del ciudadano y la protección de los derechos de información, participación política y libertad de expresión. Es por ello, que, con el ejercicio y materialización de este derecho, el ciudadano podrá elegir de la autoridad, la resolución pronta y oportuna de su petición, completa y de fondo dentro de los términos previamente establecidos por la ley, y que finalmente que le sea notificado la decisión adoptada

CLASIFICACION DE DERECHOS DE PETICION:

Derecho de petición de interés general: Se busca que la administración Municipal de Ibagué, adopte una decisión de carácter general de tipo económico, político, jurídico, social

o administrativo, el cual va a influenciar a toda la comunidad Ibaguereña. La Administración Municipal resolverá o contestará los derechos de petición presentados con las formalidades exigidas por la ley.

Derecho de petición en Interés Particular: Se busca el reconocimiento de un derecho Subjetivo de una persona, el cual genera consecuencias jurídicas de carácter particular o concreto para el peticionario.

Derecho de petición de Información: Permite y faculta al ciudadano para solicitar y obtener acceso a la información, relacionadas con actuaciones ejecutadas por la Administración Municipal, a consultar los documentos que esta posee y en particular a que se expida copia de ellos en los términos establecidos por ley.

Derechos de Petición de consultas: Permite al ciudadano formular consultas ante los funcionarios de la Administración Municipal en relación con los asuntos y competencias a su cargo, a lo cual la autoridad administrativa deberá emitir un concepto, el cual no tendrá fuerza vinculante, ni necesariamente será susceptible de producir efectos jurídicos

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad

Felicitación: Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda la Entidad o el servidor público. Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad

Canales de atención: Medios que facilitan el acceso de los ciudadanos a los trámites, servicios e información de la entidad. Seguimiento a la petición: Consiste en la verificación permanente y oportuna de las respuestas dadas por la Administración Municipal a las peticiones formuladas por los ciudadanos, procurando que aquellas sean atendidas y resueltas dentro de los términos establecidos por la ley y que su respuesta guarde concordancia con el objeto mismo de la petición, y por otro lado, tratándose de quejas sugerencias y reclamos, se deberá verificar además los actos ejecutados por la Administración que permitan satisfacer y mejorar las inconformidades consagradas dentro de la solicitud a cerca del funcionamiento de la entidad y el desempeño de sus funcionarios.

Oportunidad: se refiere al termino establecido legalmente a las peticiones interpuestas por los ciudadanos, por regla general se acude al artículo 14 de la ley 1755 del 2015, el cual señala quince (15) días (Hábiles), siguientes a la recepción de la petición para resolver y

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'

dar respuesta oportuna, sin perjuicio de aquellas que se encuentran sometidas a término especial. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Ley de oposición: Acceso a la información y a la documentación oficial. Las organizaciones políticas que se declaren en oposición tendrán derecho a que se les facilite con celeridad, la información y documentación oficial, dentro de los (5) días siguientes a la presentación de la solicitud, de conformidad a lo establecido en el Artículo 16 de la Ley 1909 del 09 de julio de 2018. (Ojo recomendar que en el procedimiento y términos de definición del procedimiento se establezca el sustento normativo del tiempo de respuesta)

3. Tiempos de Respuesta

Los términos máximos para resolver las PQRSD los pueden encontrar en el Procedimiento Recepción y Trámite de PQRSD del Proceso Gestión del Servicio y Atención al Ciudadano y en la ley 1755 de 2015.

* Solicitud de Copias = 10 días hábiles
* Consultas = 30 días hábiles
* Solicitud Información entre entidades públicas = 10 días hábiles
* Solicitud Información = 10 días hábiles
* Solicitud de Información por congresistas = 5 días hábiles
* Solicitud de Interés general = 15 días hábiles
* Solicitud de Interés Particular = 15 días hábiles
* Quejas = 15 días hábiles
* Reclamos = 15 días hábiles
* Felicitaciones = 15 días hábiles
* Denuncias = 15 días hábiles

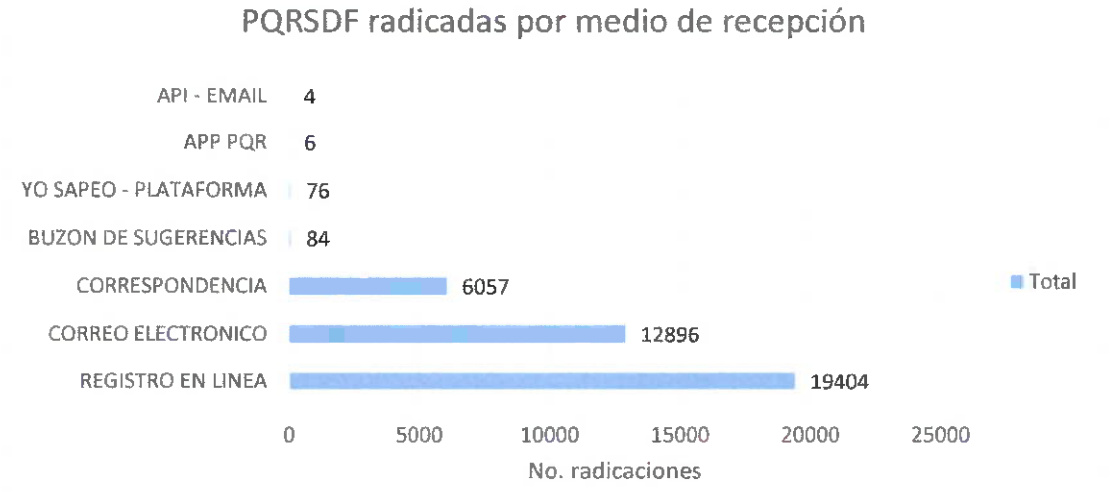
Términos para resolver la Peticiones – Ley 1909 de 2018:
* Ley de Oposición = 5 días hábiles

4. Recepción de PQRSDF por canal de radicación

Se presentan las cifras discriminadas por canales de interacción utilizados por los ciudadanos para interponer sus peticiones (tomando como base las 38.527 peticiones registradas en la plataforma documental PIASMI); observándose que el canal "registro en línea" continúa siendo el más utilizado para interponer peticiones ante la entidad.

Medio de recepción	No. Pqrsdf radicados por medio de recepción
API - EMAIL	4
APP PQR	6
BUZON DE SUGERENCIAS	84
CORREO ELECTRONICO	12896
CORRESPONDENCIA	6057
REGISTRO EN LINEA	19404
YO SAPEO - PLATAFORMA	76
Total, general	**38527**

Fuente: Reporte de plataforma documental Pisami, Alcaldía de Ibagué.



5. Resumen global peticiones radicadas por mes

Resumen de comportamiento mensual de las peticiones radicadas entre el 01 de enero al 15 de noviembre de 2026, con el fin de identificar las variaciones en la demanda ciudadana, los meses con mayor y menor volumen de solicitudes y las tendencias que puedan incidir en la gestión institucional; La información se organiza por mes, incluyendo el número de peticiones radicadas.

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 por mes	No. Pqrdsf radicadas por mes
enero	3351
febrero	4150
marzo	3907
abril	3890
mayo	3854
junio	2915
julio	3472
agosto	3518
septiembre	4476
octubre	3243
noviembre	1751
Total, general	**38527**

Fuente: Reporte de plataforma documental Pisami, Alcaldía de Ibagué.

6. Resumen global por tipología y oportunidad de respuesta

Durante el periodo objeto de análisis se registraron 38.527 PQRSDF en la plataforma documental PISAMI. De este total, 34.798 solicitudes presentan respuesta registrada, equivalentes al 90,32 %, mientras que 3.729 solicitudes, correspondientes al 9,67 %, figuran sin respuesta registrada.

TIPO DE DOCUMENTO	PQRSDF radicadas	PQRDSF con respuesta	PQRSDF sin respuesta	PQRSDF con respuesta dentro del término	PQRSDF con respuesta fuera de término	PQRDSF vencido y sin respuesta
DENUNCIAS	681	642	39	433	209	20
DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	1132	1083	49	1015	68	3
DERECHO DE PETICION-DE INTERES GENERAL	6575	6141	434	4603	1538	191
DERECHO DE PETICION-DE INTERES PARTICULAR	15361	13145	2216	7561	5584	1413
DERECHO DE PETICION-MANIFESTACIONES	239	228	11	156	72	3
DERECHO DE PETICION-QUEJAS	341	295	46	210	85	20
DERECHO DE PETICION-RECLAMOS	5766	5439	327	4509	930	55
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE COPIAS	1484	1343	141	617	726	84
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INF. ENTRE ENTIDADES	2869	2698	171	1728	970	69
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INFOR.	3870	3593	277	1828	1765	153

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'

DERECHO DE PETICION-SOLICITUD INF. POR CONGRESISTAS	46	40	6	10	30	4
DERECHO DE PETICION-SUGERENCIAS	50	42	8	28	14	5
FELICITACIONES	35	33	2	28	5	1
LEY DE OPOSICION	78	76	2	35	41	1
Total, general	**38527**	**34798**	**3729**	**22761**	**12037**	**2022**

Distribución de las PQRSDF por tipo documental

El análisis por tipo documental permite identificar que los derechos de petición de interés particular constituyen la categoría de mayor participación, con 15.361 radicaciones, equivalentes al 39,87% del total. En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés general, con 6.575 solicitudes 17,06%, seguidos de los derechos de petición de reclamos, con 5.766 registros 14,96 %.

En conjunto, estas tres categorías representan el 71,90 % de las PQRSDF radicadas, lo que evidencia una concentración importante de la demanda de los ciudadanos en solicitudes relacionadas con intereses particulares, asuntos de interés general y manifestaciones de inconformidad frente a la prestación de servicios o la gestión institucional.

Oportunidad en la respuesta a las PQRSDF

De las 38.527 solicitudes que presentan respuesta registrada, 22.761 fueron respondidas dentro del término, equivalentes al 59.07 %, mientras que 12.037 fueron atendidas fuera del término, correspondientes al 31.24 %.

PQRSDF vencidas y sin respuesta

Se identifican 2.022 solicitudes clasificadas como vencidas y sin respuesta, equivalentes al 5,24 % del total de PQRSDF radicadas. Esta cifra representa un aspecto prioritario para la gestión institucional, dado que corresponde a solicitudes que requieren verificación y atención preferente.

La mayor concentración se presenta en los derechos de petición de interés particular, con 1.413 casos; los derechos de petición de interés general, con 191; y las solicitudes de información, con 153. Estas tres categorías reúnen 1.666 casos, equivalentes al 86.89 % del total de solicitudes vencidas y sin respuesta.

Secretaría/Dependencia/Oficina	No. Pqrsdf vencidos
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2
1030-OFICINA JURIDICA	9
1040-CONTRATACION DESPACHO	7

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

1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	8
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	9
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	53
1300-HACIENDA DESPACHO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	7
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	139
1340-HACIENDA RENTAS	71
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	2
1500-GOBIERNO DESPACHO	3
1510-GOBIERNO JUSTICIA	89
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	67
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	11
1600-SALUD DESPACHO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	4
1700-EDUCACION DESPACHO	6
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	17
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	38
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	61
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	19
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	8
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	4
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	38
2400-MOVILIDAD DESPACHO	104
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	47
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	1089
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	89
Total, general	**2022**

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'

7. PQRSDF Radicados Por La Plataforma SAC De La secretaria De Educación

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 15 de noviembre de 2026, la Secretaría de Educación registró un total de 24.532 solicitudes en la plataforma SAC, lo que evidencia un volumen significativo de requerimientos ciudadanos que demanda una gestión eficiente, organizada y oportuna por parte de la entidad.

Tipo de Documento	Pqrsdf radicados	pqrsdf respuesta dentro del término	pqrsdf respuesta fuera de término	pqrsdf vencidos
DENUNCIA	133	109	14	0
FELICITACIONES	34	26	6	0
PETICIÓN	12036	9500	1950	51
QUEJA	263	220	23	1
RECLAMO	166	138	24	0
SUGERENCIA	52	46	6	0
TRÁMITE	11848	10541	950	10
Total, general	**24532**	**20580**	**2973**	**62**

La categoría de derecho de petición concentra el 49.06 % de las solicitudes radicadas, constituyéndose en el principal componente de las solicitudes ciudadanas. Esta concentración resalta la importancia de fortalecer el seguimiento a esta categoría, identificar posibles dificultades en su gestión y promover acciones que contribuyan a mejorar los tiempos de atención.

20.580 solicitudes fueron respondidas dentro del término, equivalentes al 83.89 % del total radicado, mientras que 2.973 registraron respuesta fuera del término. Este resultado evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control para reducir la extemporaneidad y favorecer el cumplimiento de los términos legales.

8. Actividades realizadas por la Oficina de Comunicaciones y Relación Estado Ciudadanía.

La Oficina de Comunicaciones y Relación Estado Ciudadanía realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.

1. Requerimientos quincenales a las Unidades Administrativas, donde se reporta la información de las PQRSDF 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 dependencias que tienen mayor número de PQRSDF en estado vencido.
3. Se envían reportes semanalmente con la información de las PQRSDF 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 PQRSDF 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.

9. Conclusiones

La gestión de las PQRSDF constituye un componente fundamental para el fortalecimiento de la relación entre la Administración Municipal y la ciudadanía. Los resultados presentados permiten identificar avances y oportunidades de mejora en la atención de las solicitudes, especialmente en materia de oportunidad de respuesta, seguimiento a los trámites pendientes y confiabilidad de la información.

En este sentido, la Alcaldía Municipal de Ibagué, a través de la Oficina de Comunicaciones y Relación Estado Ciudadanía y en articulación con las dependencias competentes, continuará promoviendo acciones de seguimiento y mejora continua, encaminadas a fortalecer la eficiencia administrativa, garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y brindar una atención transparente, oportuna y de calidad a la ciudadanía.

Cristian Camilo Torres Herrera
Jefe Oficina de Comunicaciones y Relación Estado Ciudadanía