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

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2024

Periodo del Informe: Del 01 de enero al 31 de diciembre del 2024.

Elaborado por: Leidy Katherin Acosta Prieto	Aprobado por: Diana Roció López Chica		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 02 de enero de 2025	Fecha de Aprobación: 02 de enero de 2025		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 24	Versión: 01	Informe de Gestión

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





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

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. Objetivo	3
2. PQRSD Radicados	3
3. PQRSD radicados con respuesta.....	6
4. PQRSD radicados sin respuesta.....	8
5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.	10
6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.....	13
7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta.....	16
8. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION.	18
9. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD	21
10. CONCLUSIONES	23

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	
		Formato: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 24	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 02 de enero 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 al 31 de diciembre de 2024 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 2024 al 31 de diciembre del 2024 se radicaron **19.497** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD RADICADOS
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	6
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	173
1030-OFICINA JURIDICA	95
1040-CONTRATACION DESPACHO	262
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	11
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	3
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	115
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	262
1200-PLANEACION DESPACHO	18
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	120
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	1002
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	118
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	393
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	867
1300-HACIENDA DESPACHO	31
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	23
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	18

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

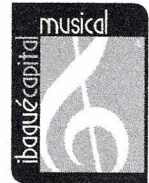
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

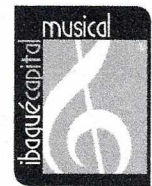
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

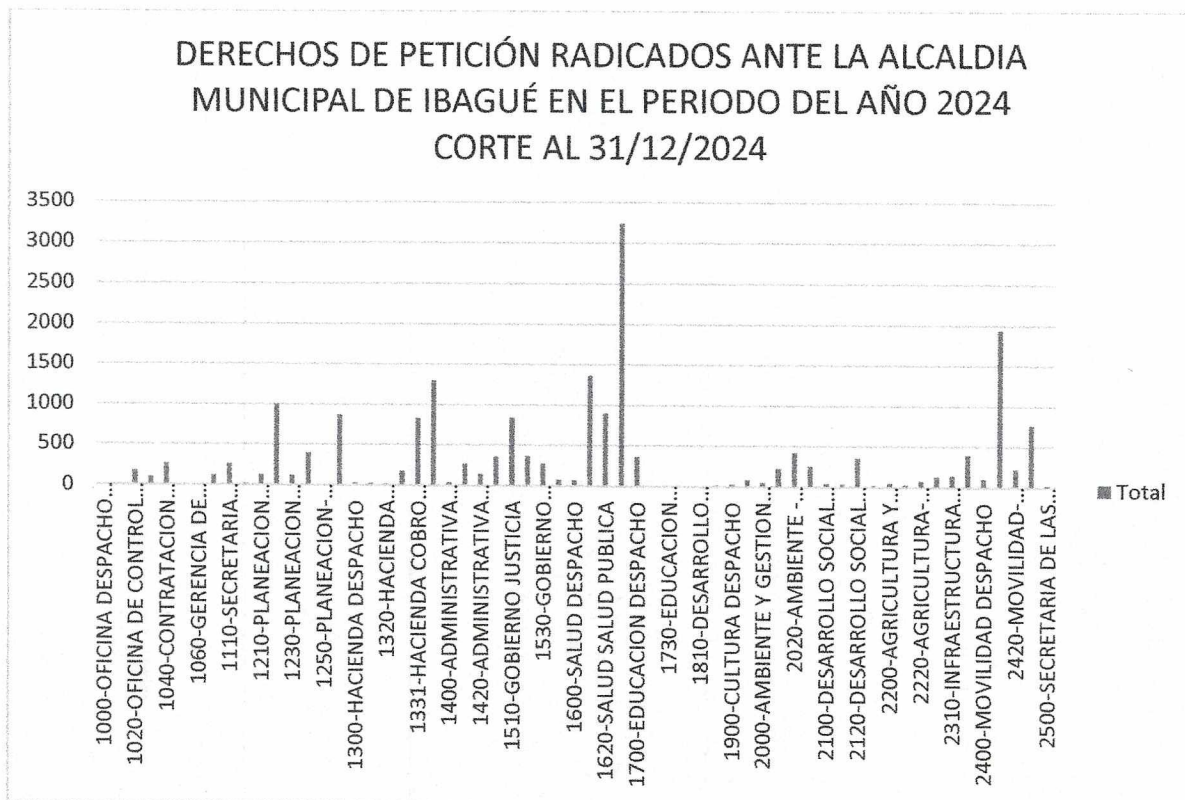


1330-HACIENDA TESORERIA	175
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	831
1340-HACIENDA RENTAS	1298
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	34
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	268
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	142
1500-GOBIERNO DESPACHO	353
1510-GOBIERNO JUSTICIA	835
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	365
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	270
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	76
1600-SALUD DESPACHO	72
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1364
1620-SALUD SALUD PUBLICA	894
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3238
1700-EDUCACION DESPACHO	356
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	3
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	13
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15
1900-CULTURA DESPACHO	31
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	83
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	50
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	217
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	415
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	253
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	42
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	34
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	349
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	23
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	48
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	31
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	79
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	129

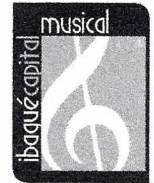
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	142
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	390
2400-MOVILIDAD DESPACHO	105
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1939
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	221
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	757
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	26
Total general	19497



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'



3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024, hay **18.176** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD RADICADOS Y CON RESPUESTA
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	5
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	167
1030-OFICINA JURIDICA	85
1040-CONTRATACION DESPACHO	242
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	115
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	256
1200-PLANEACION DESPACHO	17
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	115
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	965
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	115
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	390
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	723
1300-HACIENDA DESPACHO	28
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	23
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	18
1330-HACIENDA TESORERIA	170
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	635
1340-HACIENDA RENTAS	1177
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	32
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	255
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	142
1500-GOBIERNO DESPACHO	333
1510-GOBIERNO JUSTICIA	813
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	352

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

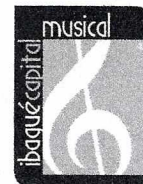
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

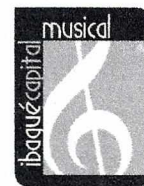
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

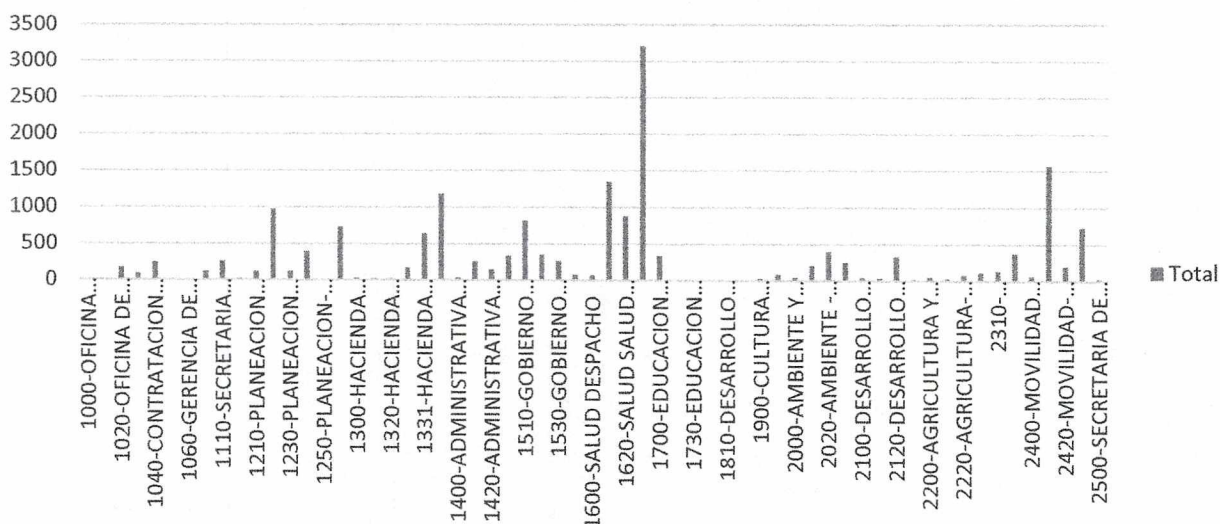


1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	264
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	76
1600-SALUD DESPACHO	70
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1346
1620-SALUD SALUD PUBLICA	883
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3201
1700-EDUCACION DESPACHO	335
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	13
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15
1900-CULTURA DESPACHO	29
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	83
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	42
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	203
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	398
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	244
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	38
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	33
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	325
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	23
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	48
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	28
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	78
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	117
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	140
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	372
2400-MOVILIDAD DESPACHO	66
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1564
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	194
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	726
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	25
Total general	18176

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 RADICADOS ANTE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ CON RESPUESTA EN LA VIGENCIA DEL AÑO 2024
CORTE AL 31/12/2024



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre de 2024, hay **1.321** 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	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	6
1030-OFICINA JURIDICA	10
1040-CONTRATACION DESPACHO	20
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	6
1200-PLANEACION DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	5

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

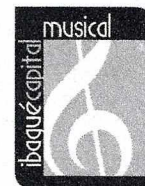
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

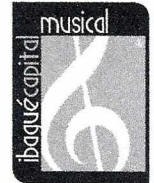
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

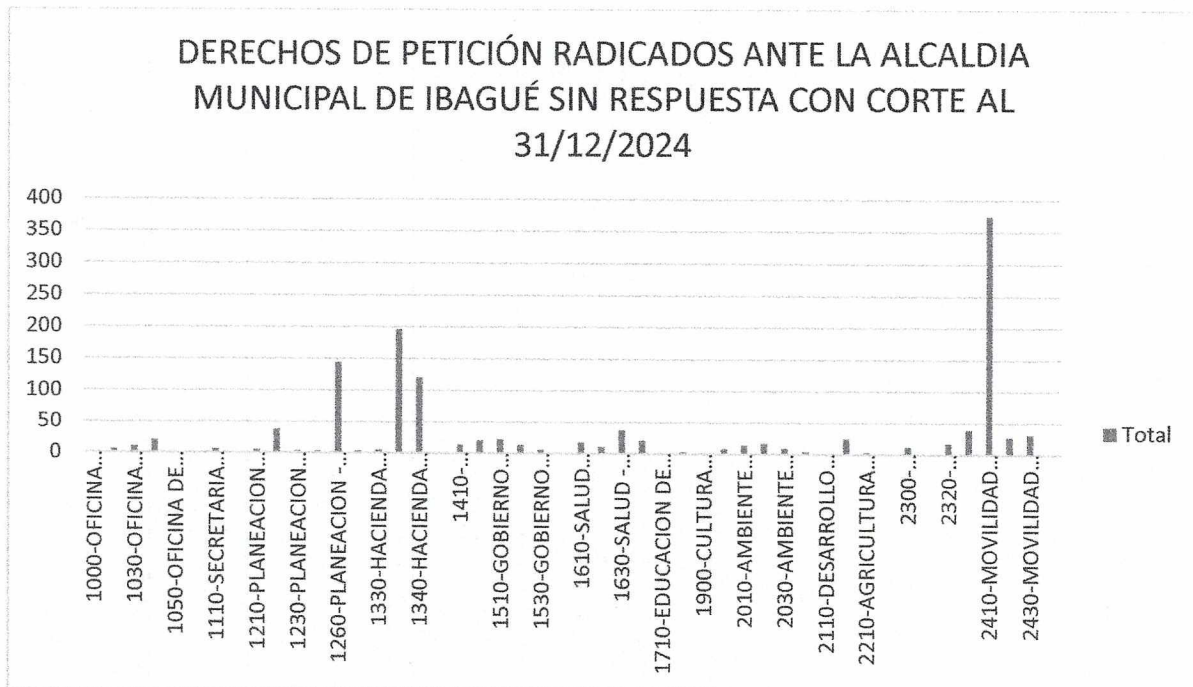


1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	37
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	3
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	3
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	144
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1330-HACIENDA TESORERIA	5
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	196
1340-HACIENDA RENTAS	121
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	13
1500-GOBIERNO DESPACHO	20
1510-GOBIERNO JUSTICIA	22
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	13
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	6
1600-SALUD DESPACHO	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	18
1620-SALUD SALUD PUBLICA	11
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	37
1700-EDUCACION DESPACHO	21
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1900-CULTURA DESPACHO	2
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	8
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	14
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	17
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	9
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	4
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	24
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	3
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	12
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	2
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	18
2400-MOVILIDAD DESPACHO	39
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	375

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'



2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	27
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	31
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total general	1321



5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre de 2024, se brindó respuesta a **10.807** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta dentro de los términos de ley.
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	4
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	156

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

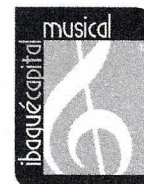
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



1030-OFICINA JURIDICA	27
1040-CONTRATACION DESPACHO	172
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	100
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	245
1200-PLANEACION DESPACHO	12
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	57
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	477
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	55
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	359
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	97
1300-HACIENDA DESPACHO	9
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	20
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	14
1330-HACIENDA TESORERIA	71
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	101
1340-HACIENDA RENTAS	651
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	27
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	193
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	96
1500-GOBIERNO DESPACHO	232
1510-GOBIERNO JUSTICIA	388
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	171
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	219
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	36
1600-SALUD DESPACHO	40
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1103
1620-SALUD SALUD PUBLICA	776
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3061
1700-EDUCACION DESPACHO	142
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	11
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	13

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

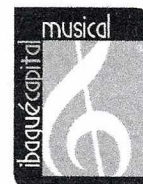
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

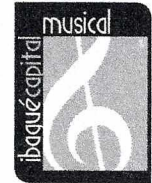
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

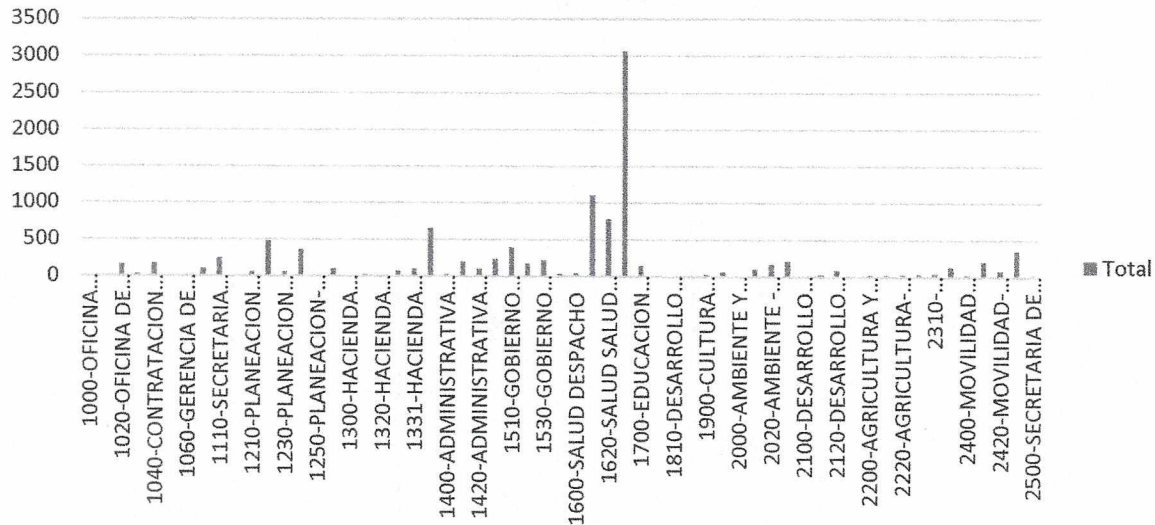


1900-CULTURA DESPACHO	26
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	63
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	101
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	168
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	208
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	13
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	28
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	87
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	14
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	21
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	17
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	27
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	35
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	44
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	129
2400-MOVILIDAD DESPACHO	16
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	204
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	79
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	348
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	18
Total general	10807

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 RADICADOS ANTE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES CON CORTE AL 31/12/2024



6. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024, se brindó respuesta a **7.369** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta fuera de los términos legales
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	11
1030-OFICINA JURIDICA	58
1040-CONTRATACION DESPACHO	70
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	15
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	11
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	58

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

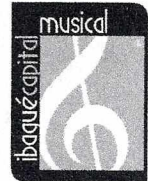
FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	488
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	60
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	31
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	626
1300-HACIENDA DESPACHO	19
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	4
1330-HACIENDA TESORERIA	99
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	534
1340-HACIENDA RENTAS	526
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	62
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	46
1500-GOBIERNO DESPACHO	101
1510-GOBIERNO JUSTICIA	425
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	181
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	45
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	40
1600-SALUD DESPACHO	30
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	243
1620-SALUD SALUD PUBLICA	107
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	140
1700-EDUCACION DESPACHO	193
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	20
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	36
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	102
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	230

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**

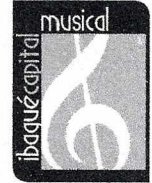
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

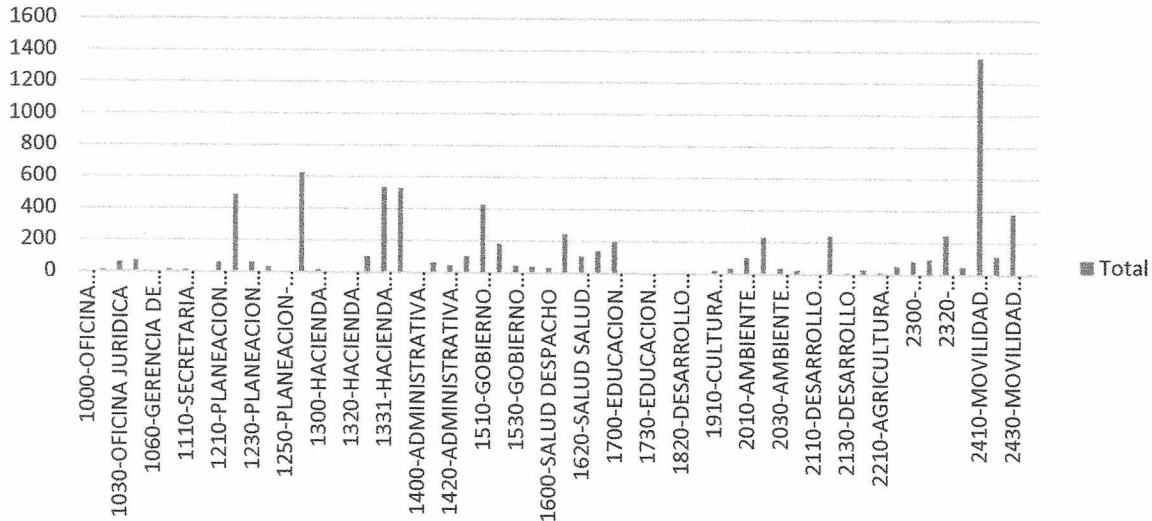


2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	36
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	25
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	5
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	238
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	9
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	27
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	11
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	51
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	82
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	96
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	243
2400-MOVILIDAD DESPACHO	50
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1360
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	115
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	378
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total general	7369

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 RADICADOS ANTE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ CON RESPUESTA FUERA DE LOS TERMINOS LEGALES CON CORTE AL 31/12/2024



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024, hay **841** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD en estado vencido
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	1
1030-OFCINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	14
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	4
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	16
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	3
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	102
1330-HACIENDA TESORERIA	2
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	143
1340-HACIENDA RENTAS	23

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**

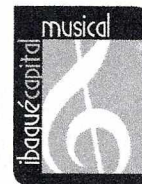
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

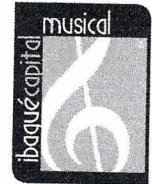
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

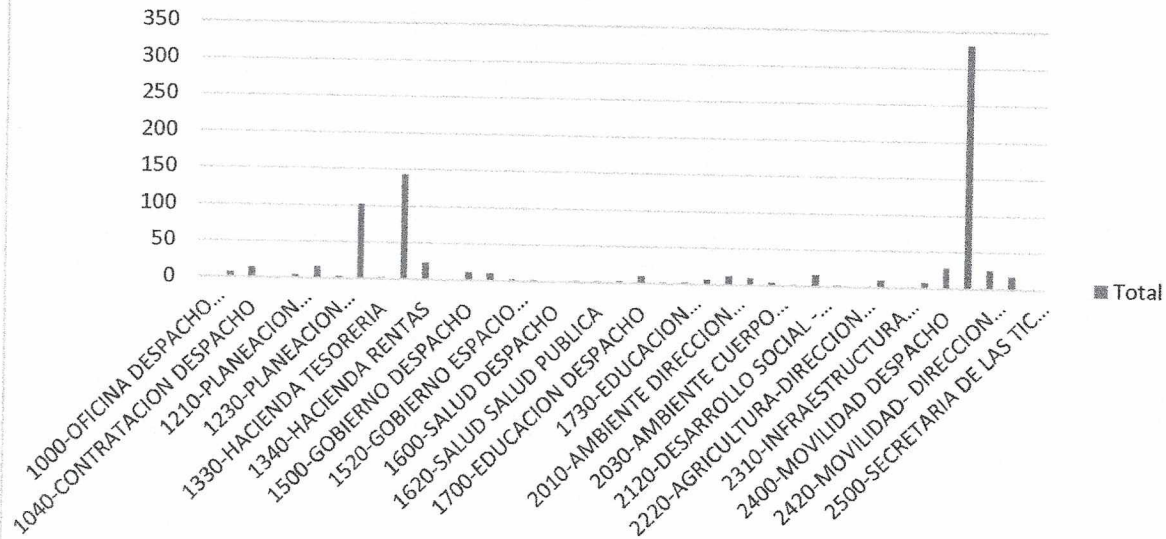


1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	1
1500-GOBIERNO DESPACHO	11
1510-GOBIERNO JUSTICIA	10
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	3
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	2
1620-SALUD SALUD PUBLICA	2
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3
1700-EDUCACION DESPACHO	10
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	7
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	12
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	10
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	4
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	16
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	10
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	8
2400-MOVILIDAD DESPACHO	28
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	331
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	25
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	17
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total general	841

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 RADICADOS ANTE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ EN ESTADO VENCIDO Y SIN RESPUESTA CON CORTE AL 31/12/2024



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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024, se radicaron **24.983** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA	No. PQRSD radicadas
ACCESO	1025
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	714
ATENCIÓN AL CIUDADANO	97
BIENESTAR SOCIAL	178
CALIDAD EDUCATIVA	1801
COBERTURA EDUCATIVA	1017
CONTRATACIÓN	111

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**

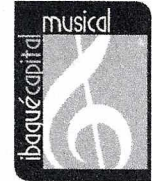
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



DESPACHO	2585
ESCALAFON	1081
EVALUACIÓN	205
FONDO DE PRESTACIONES	1760
GESTIÓN FINANCIERA	350
HISTORIA LABORAL	2625
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1746
MEJORAMIENTO	350
NOMINA	4625
PERMANENCIA	618
PLANEACIÓN	57
PLANTA DE PERSONAL	2837
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	385
SERVICIOS INFORMÁTICOS	160
TALENTO HUMANO	656
Total general	24983

9. Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024, hay **8.986** derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIAS	No. PQRSD sin respuestas
ACCESO	110
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	235
ATENCIÓN AL CIUDADANO	45
BIENESTAR SOCIAL	161
CALIDAD EDUCATIVA	292
COBERTURA EDUCATIVA	117
CONTRATACIÓN	22
DESPACHO	1241
ESCALAFON	563
EVALUACIÓN	98
FONDO DE PRESTACIONES	707
GESTIÓN FINANCIERA	281
HISTORIA LABORAL	1226

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

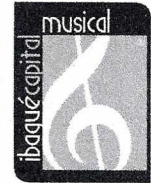
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24





INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	284
MEJORAMIENTO	232
NOMINA	2180
PERMANENCIA	299
PLANEACIÓN	37
PLANTA DE PERSONAL	543
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	48
SERVICIOS INFORMÁTICOS	28
TALENTO HUMANO	237
Total general	8986

10. Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024, hay **15.997** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. PQRS con respuesta
ACCESO	915
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	479
ATENCIÓN AL CIUDADANO	52
BIENESTAR SOCIAL	17
CALIDAD EDUCATIVA	1509
COBERTURA EDUCATIVA	900
CONTRATACIÓN	89
DESPACHO	1344
ESCALAFON	518
EVALUACIÓN	107
FONDO DE PRESTACIONES	1053
GESTIÓN FINANCIERA	69
HISTORIA LABORAL	1399
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1462
MEJORAMIENTO	118
NOMINA	2445
PERMANENCIA	319

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		
		Formato: INFORME GERENCIAL		Versión: 03
				Fecha: 2019/04/25
				Página: 1 de 24

PLANEACIÓN	20
PLANTA DE PERSONAL	2294
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	337
SERVICIOS INFORMÁTICOS	132
TALENTO HUMANO	419
Total general	15997

11. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD

Al analizar el comparativo de los informes generados del día 16 de diciembre de 2024 con respecto al informe del día 31 de diciembre de 2024, se evidencia de manera general que hubo un aumento de **19 PQRDS** en estado vencido.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	16 de diciembre de 2024	31 de diciembre de 2024	Comparativo	Observaciones
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1	1	0	Se mantuvo igual
1030-OFICINA JURIDICA	5	7	2	Aumentó
1040-CONTRATACION DESPACHO	14	14	0	Se mantuvo igual
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	6	4	-2	Disminuyó
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	22	16	-6	Disminuyó
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	4	3	-1	Disminuyó
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	89	102	13	Aumentó
1330-HACIENDA TESORERIA	5	2	-3	Disminuyó
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	138	143	5	Aumentó
1340-HACIENDA RENTAS	31	23	-8	Disminuyó
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	1	0	-1	Disminuyó

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	0	1	1	Aumentó
1500-GOBIERNO DESPACHO	8	11	3	Aumentó
1510-GOBIERNO JUSTICIA	19	10	-9	Disminuyó
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	1	3	2	Aumentó
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	4	2	-2	Disminuyó
1600-SALUD DESPACHO	3	1	-2	Disminuyó
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1	2	1	Aumentó
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1	2	1	Aumentó
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2	3	1	Aumentó
1700-EDUCACION DESPACHO	8	10	2	Aumentó
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2	2	0	Se mantuvo igual
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	0	Se mantuvo igual
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1	1	0	Se mantuvo igual
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5	7	2	Aumentó
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	8	12	4	Aumentó
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	3	10	7	Aumentó
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	3	4	1	Aumentó
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2	2	0	Se mantuvo igual
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	25	16	-9	Disminuyó
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1	0	-1	Disminuyó
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2	2	0	Se mantuvo igual
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURA	1	1	0	Se mantuvo igual
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	10	10	0	Se mantuvo igual
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	4	1	-3	Disminuyó
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	8	8	0	Se mantuvo igual
2400-MOVILIDAD DESPACHO	18	28	10	Aumentó
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	321	331	10	Aumentó

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

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

2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	18	25	7	Aumentó
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	23	17	-6	Disminuyó
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	0	1	1	Aumentó
Total, general	822	841	19	Aumentó

Nota:

Aumento significa que la dependencia aumento en las PQRSD en el estado vencido.



Disminuyo significa que la dependencia disminuyo en las PQRSD en el estado vencido.

Se mantuvo igual significa que la dependencia en los dos periodos mantuvo el mismo número de PQRSD en estado vencido.


12. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre de 2024, ingresaron **19.497** derechos de petición, de los cuales **10.807** 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 **55.42 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **331** peticiones. **Aumentó**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **143** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección Asuntos Jurídicos de la secretaria de Movilidad con **28** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **102** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Rentas secretaria de Hacienda con **23** peticiones. **Disminuyó.**
 - Secretaria de Movilidad Despacho con **28** peticiones. **Aumentó**

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

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

- 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 logró determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 31 de diciembre de 2024, ingresaron **24.983** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **15.997** 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 **64%** 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'