

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ</p>	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2025

Periodo del Informe: Del 01 de enero al 17de marzo 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: 17 de marzo de 2025	Fecha de Aprobación: 17 de marzo de 2025		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 21	Versión: 01	Informe de Gestión

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

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ</p>	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Página: 1 de 24	

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	<i>Objetivo</i>	3
2.	<i>PQRSD Radicados</i>	3
3.	<i>PQRSD radicados con respuesta</i>	5
4.	<i>PQRSD radicados sin respuesta</i>	8
5.	<i>PQRSD radicados con respuesta dentro de termino</i>	10
6.	<i>PQRSD radicados con respuesta fuera de término</i>	13
7.	<i>PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta</i>	15
8.	<i>PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION</i> 17	
9.	<i>CONCLUSIONES</i>	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	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 24	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 17 de marzo de 2025.

1. Objetivo

Realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRSD, radicados en la Alcaldía Municipal de Ibagué en el periodo del 01 de enero del 2025 hasta el 17 de marzo del 2025 con el fin de establecer alertas tempranas y acciones de mejora en los tiempos de respuesta.

2. PQRSD Radicados

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de marzo del 2025 se radicaron **4.987** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD radicados por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	5
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	60
1030-OFICINA JURIDICA	31
1040-CONTRATACION DESPACHO	94
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	6
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	76
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	38
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	298
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	37
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	40
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	202
1300-HACIENDA DESPACHO	10
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	5
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	8
1330-HACIENDA TESORERIA	40
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	177

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



1340-HACIENDA RENTAS	618
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	7
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	200
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	32
1500-GOBIERNO DESPACHO	107
1510-GOBIERNO JUSTICIA	208
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	75
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	33
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	22
1600-SALUD DESPACHO	13
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	307
1620-SALUD SALUD PUBLICA	130
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	627
1700-EDUCACION DESPACHO	105
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	4
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	26
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	11
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	102
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	96
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	179
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	9
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	3
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	83
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	5
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	10
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	4
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	3
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	36
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	20

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

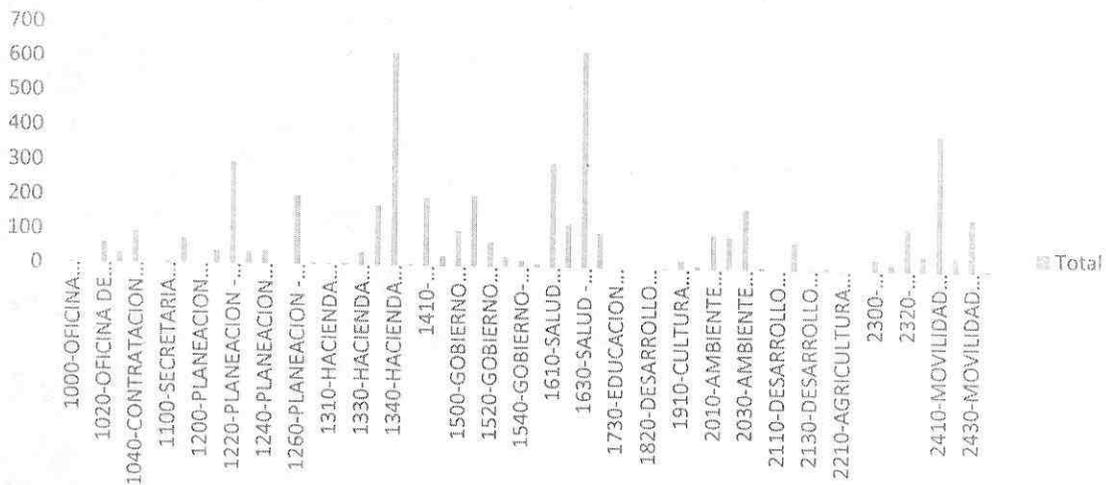
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	124
2400-MOVILIDAD DESPACHO	47
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	395
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	42
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	156
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	4987

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de marzo del 2025, hay 2.923 derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta por dependencia
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	3
1010-OFCINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	57
1030-OFCINA JURIDICA	22

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



1040-CONTRATACION DESPACHO	69
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	4
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	73
1200-PLANEACION DESPACHO	3
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	16
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	178
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	21
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	38
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	38
1300-HACIENDA DESPACHO	4
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	4
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	3
1330-HACIENDA TESORERIA	21
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	31
1340-HACIENDA RENTAS	281
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	162
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	22
1500-GOBIERNO DESPACHO	41
1510-GOBIERNO JUSTICIA	166
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	55
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	24
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	19
1600-SALUD DESPACHO	7
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	240
1620-SALUD SALUD PUBLICA	92
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	549
1700-EDUCACION DESPACHO	76
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESANDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	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: 1 de 24

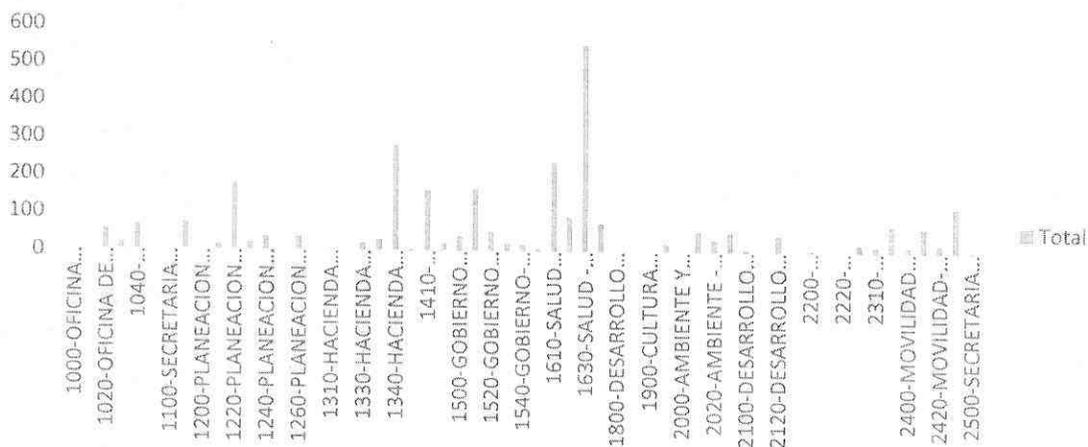


1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	23
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	57
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	35
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	54
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	8
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	3
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	47
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	3
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	8
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	21
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	17
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	72
2400-MOVILIDAD DESPACHO	18
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	66
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	24
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	123
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	6
Total, general	2923

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

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de marzo de 2025, hay 2.064 derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD sin respuesta por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	3
1030-OFICINA JURIDICA	9
1040-CONTRATACION DESPACHO	25
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	2
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	3
1200-PLANEACION DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	22
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	120
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	16
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	164

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



1300-HACIENDA DESPACHO	6
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	5
1330-HACIENDA TESORERIA	19
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	146
1340-HACIENDA RENTAS	337
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	38
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	10
1500-GOBIERNO DESPACHO	66
1510-GOBIERNO JUSTICIA	42
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	20
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	9
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	3
1600-SALUD DESPACHO	6
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	67
1620-SALUD SALUD PUBLICA	38
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	78
1700-EDUCACION DESPACHO	29
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1900-CULTURA DESPACHO	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	3
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	8
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	45
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	61
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	125
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	36
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	3
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	2
2300-INFRAESTRUCTURA 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'



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

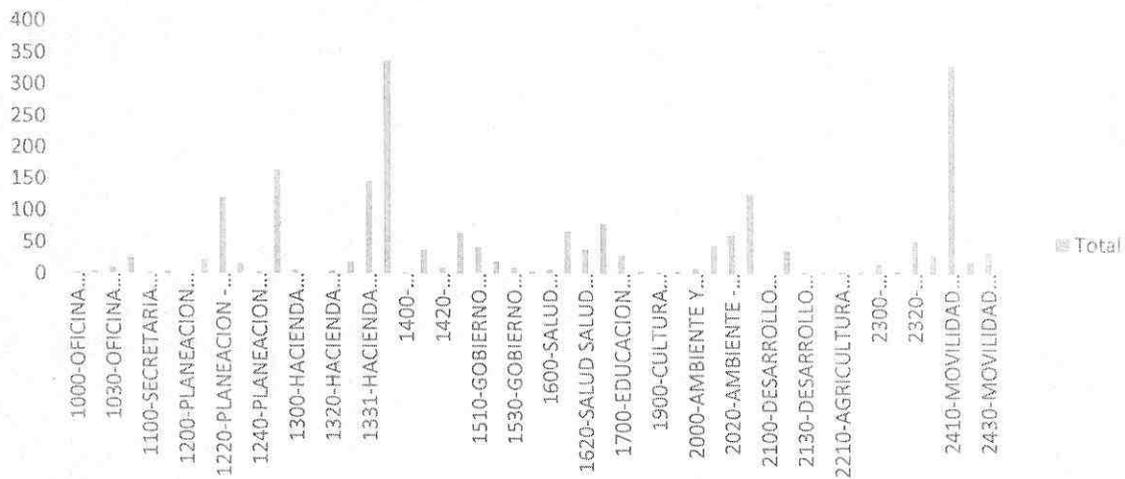
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	3
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	52
2400-MOVILIDAD DESPACHO	29
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	329
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	18
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	33
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	2064

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA EN LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ



5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de marzo del 2025, se brindó respuesta a **2.261** 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	2
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	56
1030-OFCINA JURIDICA	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



1040-CONTRATACION DESPACHO	67
1050-OFCINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	4
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	72
1200-PLANEACION DESPACHO	3
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	9
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	121
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	7
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	37
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	7
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	4
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	3
1330-HACIENDA TESORERIA	19
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	16
1340-HACIENDA RENTAS	136
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	146
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	19
1500-GOBIERNO DESPACHO	28
1510-GOBIERNO JUSTICIA	112
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	46
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	20
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	19
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	220
1620-SALUD SALUD PUBLICA	72
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	536
1700-EDUCACION DESPACHO	60
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	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: 1 de 24

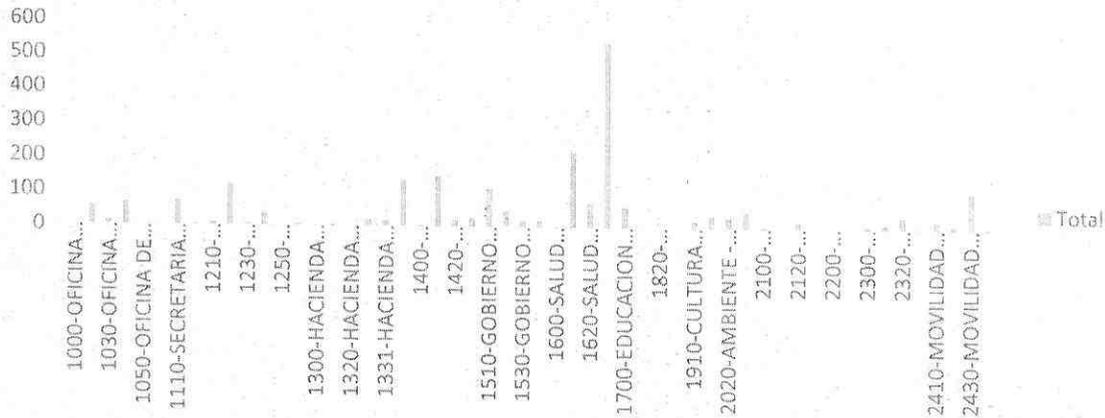


1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	22
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	36
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	31
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	50
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	5
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	3
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	22
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	9
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	13
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	37
2400-MOVILIDAD DESPACHO	4
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	26
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	13
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	107
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	6
Total, general	2261

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 PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LA LEY EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



6. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de marzo de 2025, se brindó respuesta a **662** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta fuera de los términos de la ley, por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFICINA JURIDICA	9
1040-CONTRATACION DESPACHO	2
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	7
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	57
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	14
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	1
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	31
1300-HACIENDA DESPACHO	1

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



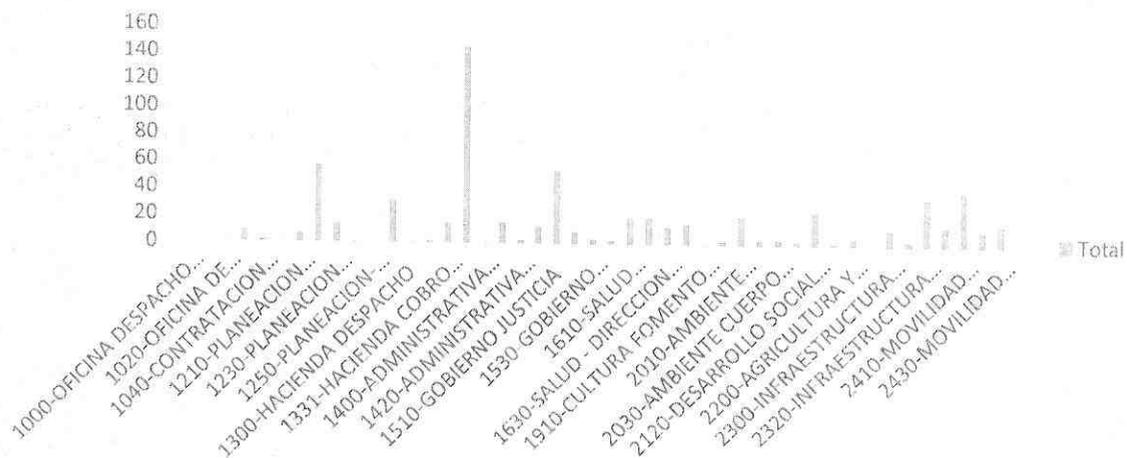
1330-HACIENDA TESORERIA	2
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	15
1340-HACIENDA RENTAS	145
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	16
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	3
1500-GOBIERNO DESPACHO	13
1510-GOBIERNO JUSTICIA	54
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	9
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	4
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	20
1620-SALUD SALUD PUBLICA	20
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	13
1700-EDUCACION DESPACHO	16
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	21
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	4
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	4
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	3
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	25
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	5
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	12
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	4
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	35
2400-MOVILIDAD DESPACHO	14
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	40
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	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'

 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	

2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	16
Total, general	662

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LA LEY, EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de marzo de 2025, hay **892** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD sin respuesta y vencidos por dependencia
1030-OFICINA JURIDICA	4
1040-CONTRATACION DESPACHO	12
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	11
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	25
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	11
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	83
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	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



1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	94
1340-HACIENDA RENTAS	214
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	1
1500-GOBIERNO DESPACHO	30
1510-GOBIERNO JUSTICIA	5
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	7
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	2
1620-SALUD SALUD PUBLICA	10
1700-EDUCACION DESPACHO	11
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	12
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	22
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	10
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	9
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	22
2400-MOVILIDAD DESPACHO	26
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	217
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	4
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	20
Total, general	892

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 SIN RESPUESTA Y EN ESTADO VENCIDO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 16 de marzo de 2025, se radicaron **5.478** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd por dependencia
ACCESO	445
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	126
ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
BIENESTAR SOCIAL	44
CALIDAD EDUCATIVA	390
COBERTURA EDUCATIVA	315
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	479
ESCALAFON	173
EVALUACIÓN	42
FONDO DE PRESTACIONES	284
GESTIÓN FINANCIERA	145
HISTORIA LABORAL	248

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	333
MEJORAMIENTO	59
NOMINA	921
PERMANENCIA	146
PLANEACIÓN	12
PLANTA DE PERSONAL	984
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	69
SERVICIOS INFORMÁTICOS	6
TALENTO HUMANO	236
Total, general	5478

Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 16 de marzo del 2025, hay **2.120** derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta por dependencia
ACCESO	104
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	26
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
BIENESTAR SOCIAL	42
CALIDAD EDUCATIVA	71
COBERTURA EDUCATIVA	123
DESPACHO	231
ESCALAFON	29
EVALUACIÓN	25
FONDO DE PRESTACIONES	128
GESTIÓN FINANCIERA	109
HISTORIA LABORAL	77
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	50
MEJORAMIENTO	37
NOMINA	481
PERMANENCIA	63
PLANEACIÓN	9

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



PLANTA DE PERSONAL	339
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	29
SERVICIOS INFORMÁTICOS	3
TALENTO HUMANO	137
Total, general	2120

Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 16 de marzo de 2025, hay **3.358** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta por dependencia
ACCESO	341
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	100
ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
BIENESTAR SOCIAL	2
CALIDAD EDUCATIVA	319
COBERTURA EDUCATIVA	192
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	248
ESCALAFON	144
EVALUACIÓN	17
FONDO DE PRESTACIONES	156
GESTIÓN FINANCIERA	36
HISTORIA LABORAL	171
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	283
MEJORAMIENTO	22
NOMINA	440
PERMANENCIA	83
PLANEACIÓN	3
PLANTA DE PERSONAL	645
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	40
SERVICIOS INFORMÁTICOS	3
TALENTO HUMANO	99
Total, general	3358

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'

 <p>Alcaldía de IBAGUÉ</p>	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Página: 1 de 24	

9. CONCLUSIONES

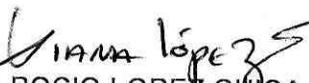
- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 17 de marzo del 2025, ingresaron **4.987** derechos de petición, de los cuales **2.261** derechos de petición se encuentran con respuesta dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.
- Se puede establecer que la Alcaldía Municipal de Ibagué ha generado un porcentaje de **44.33 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2025 al 17 de marzo de 2025, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **217** peticiones. **Aumentó**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **94** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **83** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Rentas secretaria de Hacienda con **214** peticiones. **Aumentó**
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.
 1. Requerimientos quincenales a las Unidades Administrativas, donde se reporta la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
 2. Se realizaron visitas de seguimiento a las seis (06) dependencias que tienen mayor número de PQRSD en estado vencido.
 3. Se envían reportes semanalmente con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
 4. Se envía informe a la oficina de control único disciplinario con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición, para que inicien las investigaciones pertinentes.
- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 16 de marzo del 2025, ingresaron **5.478** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **3.358** derechos de petición se

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

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

encuentran con respuesta dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

- Se puede establecer que la Alcaldía Municipal de Ibagué por medio de la plataforma SAC de la Secretaría de Educación ha generado un porcentaje de **61.29%** 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'