

 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 22		

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2025

**Periodo del Informe: Del 01 de enero al 05
de mayo 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: 05 de mayo de 2025	Fecha de Aprobación: 06 de mayo de 2025		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 22	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	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 2 de 22	

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	<i>Objetivo</i>	3
2.	<i>PQRSD Radicados</i>	3
3.	<i>PQRSD radicados con respuesta.</i>	6
4.	<i>PQRSD radicados sin respuesta</i>	8
5.	<i>PQRSD radicados con respuesta dentro de termino</i>	11
6.	<i>PQRSD radicados con respuesta fuera de término</i>	13
7.	<i>PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta</i>	16
8.	PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION 18	
9.	CONCLUSIONES	21

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

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Formato: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 3 de 22	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 05 de mayo 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 05 de mayo 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 05 de mayo del 2025 se radicaron **7.928** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD radicado por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	8
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	86
1030-OFICINA JURIDICA	49
1040-CONTRATACION DESPACHO	120
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	4
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	8
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	107
1200-PLANEACION DESPACHO	9
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	44
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	507
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	57
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	60
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	308
1300-HACIENDA DESPACHO	12
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	9
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	8

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 22



1330-HACIENDA TESORERIA	55
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	305
1340-HACIENDA RENTAS	909
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	8
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	412
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	46
1500-GOBIERNO DESPACHO	156
1510-GOBIERNO JUSTICIA	330
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	143
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	48
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	46
1600-SALUD DESPACHO	21
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	580
1620-SALUD SALUD PUBLICA	222
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1152
1700-EDUCACION DESPACHO	159
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	3
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	3
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4
1900-CULTURA DESPACHO	8
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	45
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	12
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	145
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	172
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	190
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	17
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	11
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	133
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	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'



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

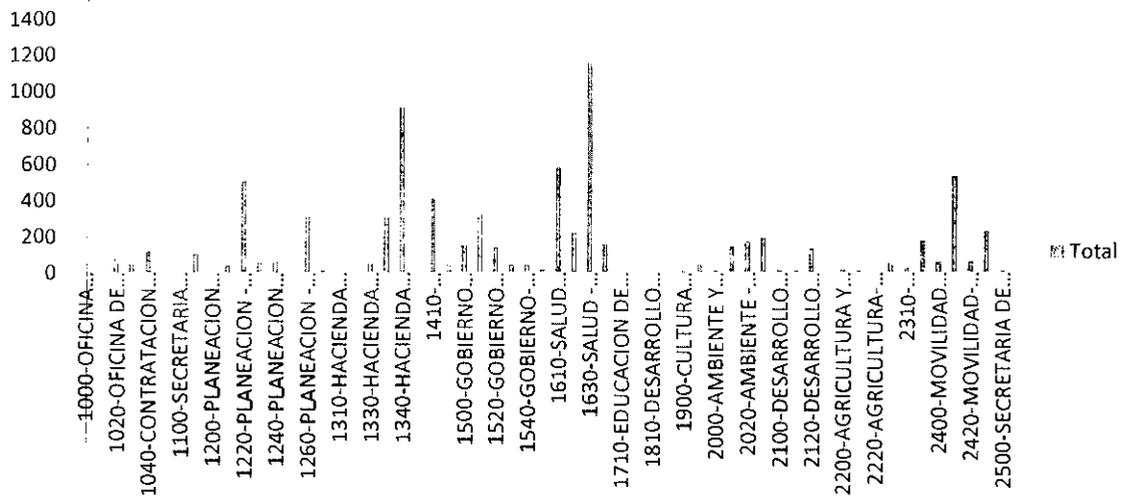
Fecha: 2019/04/25

Página: 5 de 22



2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	17
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	8
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	4
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	53
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	26
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	176
2400-MOVILIDAD DESPACHO	64
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	535
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	63
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	230
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	10
Total, general	7928

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS 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: 6 de 22	

2. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 05 de mayo del 2025, hay **5.771** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRDSF con respuesta por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	4
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	81
1030-OFICINA JURIDICA	35
1040-CONTRATACION DESPACHO	92
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	7
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	100
1200-PLANEACION DESPACHO	9
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	30
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	359
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	32
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	59
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	162
1300-HACIENDA DESPACHO	10
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	9
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	7
1330-HACIENDA TESORERIA	38
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	125
1340-HACIENDA RENTAS	724
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	6
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	301
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	43
1500-GOBIERNO DESPACHO	118
1510-GOBIERNO JUSTICIA	255
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	86
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	42

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 22



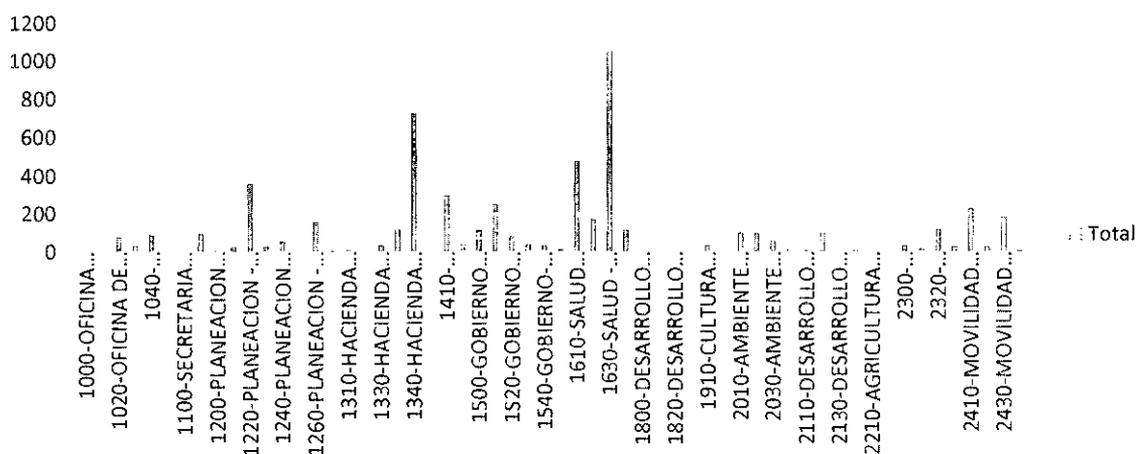
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	41
1600-SALUD DESPACHO	18
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	479
1620-SALUD SALUD PUBLICA	176
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1054
1700-EDUCACION DESPACHO	118
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3
1900-CULTURA DESPACHO	5
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	37
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	104
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	100
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	62
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	100
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	12
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	7
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	3
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	37
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	21
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	122
2400-MOVILIDAD DESPACHO	32
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	233
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	31

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: 8 de 22	

2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	189
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	9
Total, general	5771

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 05 de mayo de 2025, hay **2.157** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD radicados sin respuesta
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	4
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARID	5
1030-OFCINA JURIDICA	14
1040-CONTRATACION DESPACHO	28
1050-OFCINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	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'



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 9 de 22



1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	14
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	148
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	25
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	146
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	17
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	180
1340-HACIENDA RENTAS	185
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	111
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	3
1500-GOBIERNO DESPACHO	38
1510-GOBIERNO JUSTICIA	75
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	57
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	6
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	5
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	101
1620-SALUD SALUD PUBLICA	46
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	98
1700-EDUCACION DESPACHO	41
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	3
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESNDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	8
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	9
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	41
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	72
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	128

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

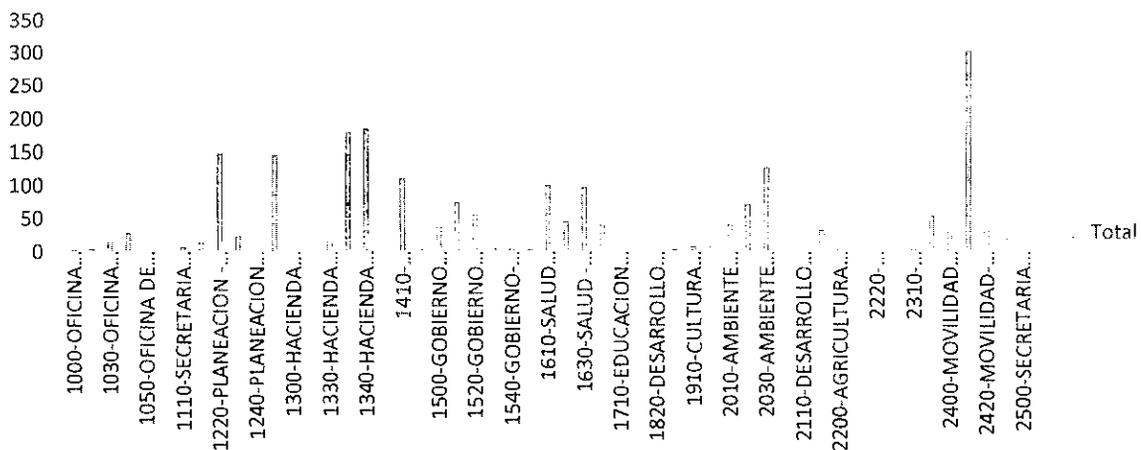
Fecha: 2019/04/25

Página: 10 de 22



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	33
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	5
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	16
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	5
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	54
2400-MOVILIDAD DESPACHO	32
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	302
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	32
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	41
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	2157

DERECHOS DE PETICIÓN SIN RESPUESTA 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

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 11 de 22



4. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 05 de mayo del 2025, se brindó respuesta a **3.882** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta dentro del término de la ley por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	79
1030-OFICINA JURIDICA	19
1040-CONTRATACION DESPACHO	83
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	7
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	99
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	13
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	218
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	14
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	56
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	11
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	7
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	7
1330-HACIENDA TESORERIA	25
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	24
1340-HACIENDA RENTAS	257
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	275
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	39
1500-GOBIERNO DESPACHO	59
1510-GOBIERNO JUSTICIA	154
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	70
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	37

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 22



1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	40
1600-SALUD DESPACHO	10
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	437
1620-SALUD SALUD PUBLICA	131
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1030
1700-EDUCACION DESPACHO	95
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO - DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3
1900-CULTURA DESPACHO	4
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	34
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	63
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	52
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	52
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	7
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	8
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	42
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GÉNERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	5
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	4
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	6
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	13
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	15
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	44
2400-MOVILIDAD DESPACHO	7
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	32

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

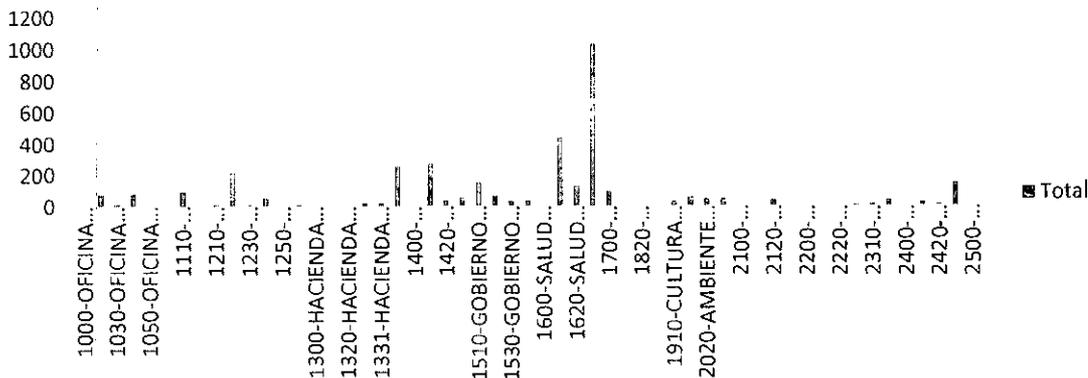
Fecha: 2019/04/25

Página: 13 de 22



2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	15
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	151
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	9
Total, general	3882

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



5. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 05 de mayo de 2025, se brindó respuesta a **1.889** 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-OFCINA DESPACHO ALCALDE	1
1010-OFCINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	2
1030-OFCINA JURIDICA	16
1040-CONTRATACION DESPACHO	9
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: 14 de 22



1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	17
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	141
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	18
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	3
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	151
1300-HACIENDA DESPACHO	8
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	2
1330-HACIENDA TESORERIA	13
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	101
1340-HACIENDA RENTAS	467
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	26
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	4
1500-GOBIERNO DESPACHO	59
1510-GOBIERNO JUSTICIA	101
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	16
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	5
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	1
1600-SALUD DESPACHO	8
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	42
1620-SALUD SALUD PUBLICA	45
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	24
1700-EDUCACION DESPACHO	23
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTÍSTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	3

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



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 22

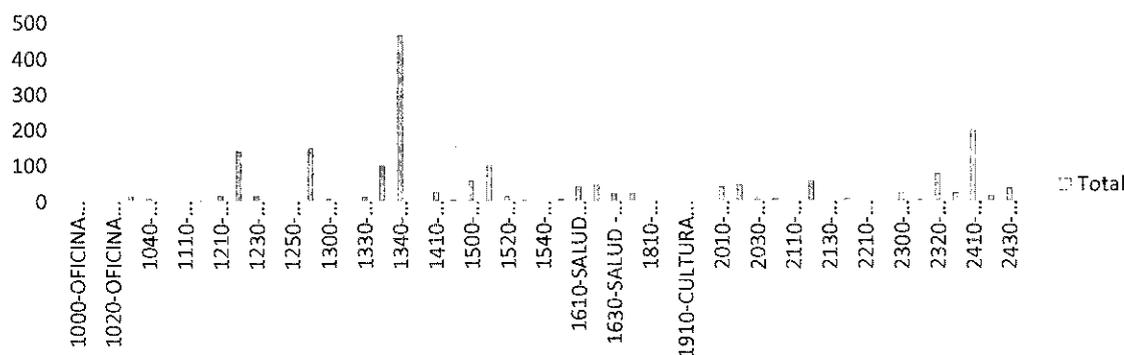


2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO - DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	41
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	48
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	10
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	9
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	58
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	8
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	24
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	6
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	78
2400-MOVILIDAD DESPACHO	25
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	201
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	16
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	38
Total, general	1889

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	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 16 de 22	

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



6. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 05 de mayo de 2025, hay **953** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

Etiquetas de fila	Cuenta de DEPENDENCIA
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1030-OFICINA JURÍDICA	5
1040-CONTRATACIÓN DESPACHO	14
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	8
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	55
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	22
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	96
1300-HACIENDA DESPACHO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	13
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	113
1340-HACIENDA RENTAS	103
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	6
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	1
1500-GOBIERNO DESPACHO	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: 17 de 22



1510-GOBIERNO JUSTICIA	38
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	21
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	3
1700-EDUCACION DESPACHO	28
1900-CULTURA DESPACHO	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	9
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	20
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	37
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	8
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	19
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	4
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	10
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	2
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	32
2400-MOVILIDAD DESPACHO	23
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	200
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	17
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	17
Total, general	953

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

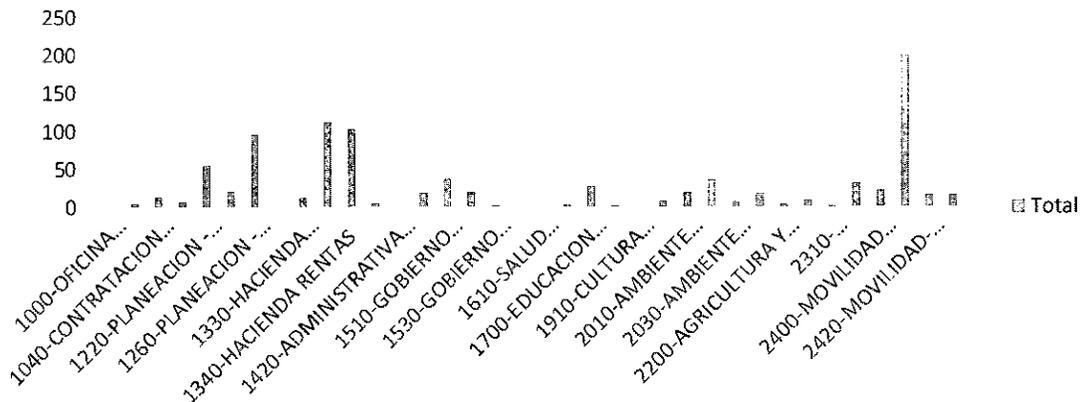
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 18 de 22



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 02 de mayo de 2025, se radicaron **8.625** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA SECRETARIA EDUCACION	No. peticiones radicadas por dependencia
ACCESO	530
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	210
ATENCIÓN AL CIUDADANO	29
BIENESTAR SOCIAL	115
CALIDAD EDUCATIVA	759
COBERTURA EDUCATIVA	587
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	727
ESCALAFON	230
EVALUACIÓN	66
FONDO DE PRESTACIONES	521

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: 19 de 22



GESTIÓN FINANCIERA	211
HISTORIA LABORAL	441
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	490
MEJORAMIENTO	81
NOMINA	1538
PERMANENCIA	230
PLANEACIÓN	20
PLANTA DE PERSONAL	1377
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	117
SERVICIOS INFORMÁTICOS	13
TALENTO HUMANO	332
Total, general	8625

Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 02 de mayo de 2025, hay **5.436** 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	431
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	143
ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
BIENESTAR SOCIAL	4
CALIDAD EDUCATIVA	537
COBERTURA EDUCATIVA	422
CONTRATACIÓN	1
DESPACHO	370
ESCALAFON	199
EVALUACIÓN	21
FONDO DE PRESTACIONES	326
GESTIÓN FINANCIERA	55
HISTORIA LABORAL	352
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	422
MEJORAMIENTO	35
NOMINA	721
PERMANENCIA	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	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 20 de 22	

PLANEACIÓN	6
PLANTA DE PERSONAL	948
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	95
SERVICIOS INFORMÁTICOS	6
TALENTO HUMANO	160
Total, general	5436

Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 02 de mayo del 2025, hay **3.189** 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	99
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	67
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
BIENESTAR SOCIAL	111
CALIDAD EDUCATIVA	222
COBERTURA EDUCATIVA	165
DESPACHO	357
ESCALAFON	31
EVALUACIÓN	45
FONDO DE PRESTACIONES	195
GESTIÓN FINANCIERA	156
HISTORIA LABORAL	89
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	68
MEJORAMIENTO	46
NOMINA	817
PERMANENCIA	66
PLANEACIÓN	14
PLANTA DE PERSONAL	429
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	22
SERVICIOS INFORMÁTICOS	7
TALENTO HUMANO	172
Total, general	3189

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: 21 de 22	

8. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 05 de mayo del 2025, ingresaron **7.928** derechos de petición, de los cuales **3.882** 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 **48.96 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2025 al 05 de mayo de 2025, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **200** peticiones. **Aumentó**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **113** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **96** peticiones. **Disminuyó**
 - Dirección de Rentas secretaria de Hacienda con **103** peticiones. **Disminuyó**
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.
 1. Requerimientos quincenales a las Unidades Administrativas, donde se reporta la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
 2. Se realizaron visitas de seguimiento a las seis (06) dependencias que tienen mayor número de PQRSD en estado vencido.
 3. Se envían reportes semanalmente con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
 4. Se envía informe a la oficina de control único disciplinario con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición, para que inicien las investigaciones pertinentes.
- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 02 de mayo del 2025, ingresaron **8.625** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **5.436** 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'

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 22 de 22	

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 **63.02%** 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'