

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2024

**Periodo del Informe:
enero-abril 2025**

Elaborado por: Eгна Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Diana Rocío López Chica		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora		
Fecha de elaboración: 07 de mayo de 2025.	Fecha de Aprobación: 07 de mayo de 2025.		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página de 01 a 20	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'

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

1. Objetivo.....	3
2. Numero de PQRSDf por canal de radicación.....	3
3. PQRSDf Radicados primer cuatrimestre 2025	3
4. PQRSDf radicados con respuesta primer cuatrimestre 2025.....	6
5. PQRSDf radicados sin respuesta primer cuatrimestre 2025.	8
6. PQRSDf radicados con respuesta dentro de termino primer cuatrimestre 2025.....	10
7. PQRSDf radicados con respuesta fuera de termino primer cuatrimestre 2025.	13
8. PQRSDf radicados en estado vencido sin respuesta primer cuatrimestre 2025.....	16
9. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION	17
10. Actividades de la Dirección de Atención al Ciudadano.	20

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 03	
		Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

INFORME PORMERORIZADO DEL PRIMER CUATRIMESTRE VIGENCIA 2025

1. Objetivo

Realizar el seguimiento a los PQRSDF, radicados en la Alcaldía Municipal de Ibagué en el primer cuatrimestre de enero – abril de 2025.

2. Numero de PQRSDF por canal de radicación

En el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de abril del 2025, la Alcaldía de Municipal de Ibagué recepcionó **7.767** pqr sdf por los diferentes canales de radicación de la siguiente manera:

MEDIO DE RECEPCIÓN	No. PQRSDF radicadas por cada medio de recepción
APP PQR	1
BUZON DE SUGERENCIAS	9
CORREO ELECTRONICO	2894
CORRESPONDENCIA	2583
REGISTRO EN LINEA	2280
Total, general	7767

3. PQRSDF Radicados primer cuatrimestre 2025

Para el primer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de enero al 30 de abril del 2025 se radicaron **7.767** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSDF radicadas por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	8
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	85
1030-OFICINA JURIDICA	48
1040-CONTRATACION DESPACHO	120
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	4
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	7
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	102
1200-PLANEACION DESPACHO	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'



**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO
DE GESTION Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	44
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	491
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	57
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	60
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	307
1300-HACIENDA DESPACHO	12
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	9
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	8
1330-HACIENDA TESORERIA	53
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	294
1340-HACIENDA RENTAS	901
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	8
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	408
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	45
1500-GOBIERNO DESPACHO	153
1510-GOBIERNO JUSTICIA	323
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	143
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	48
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	44
1600-SALUD DESPACHO	21
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	564
1620-SALUD SALUD PUBLICA	219
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1136
1700-EDUCACION DESPACHO	158
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
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	143

'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 Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

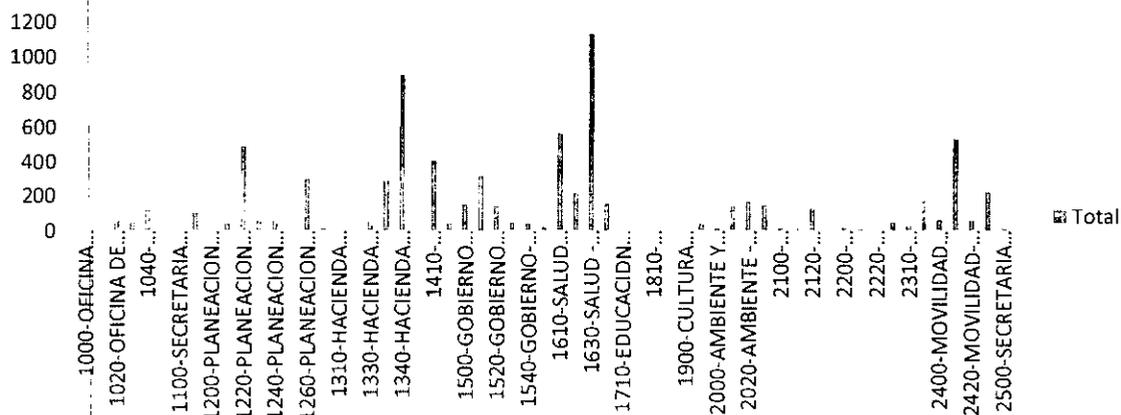
Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	169
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	150
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	16
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	11
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	131
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	17
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	8
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	4
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	50
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	26
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	176
2400-MOVILIDAD DESPACHO	64
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	533
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	61
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	224
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	10
Total, general	7767

**DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS EN EL CUATRIMESTRE
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2025 EN LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ POR
DEPENDENCIAS**



'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 Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

4. PQRSDf radicados con respuesta primer cuatrimestre 2025.

En el primer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de enero de 2025 al 30 de abril del 2025, hay **5.768** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSDf 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 Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 25/04/2019

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Página: 1 de 20



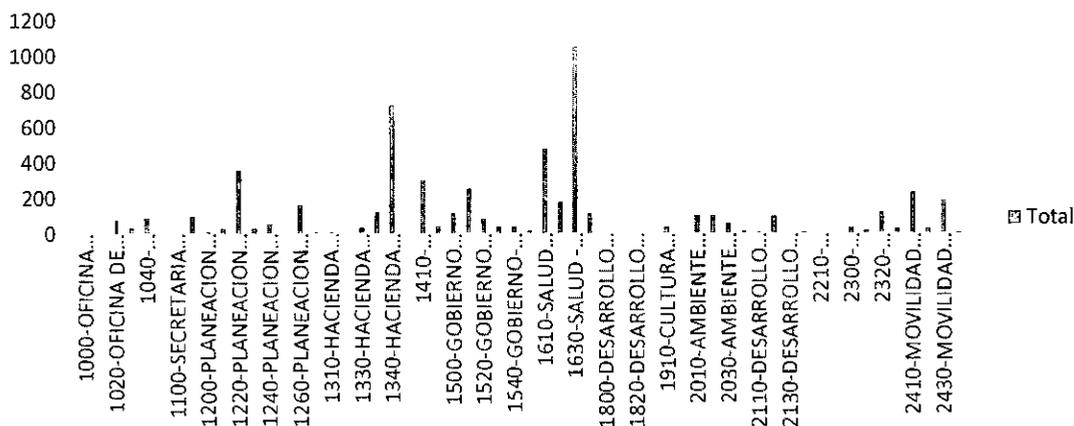
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	41
1600-SALUD DESPACHO	18
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	479
1620-SALUD SALUD PUBLICA	176
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1054
1700-EDUCACION DESPACHO	118
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1810-DESARROLLO ECONOMICO -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	59
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
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	189
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	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 Y MIPG	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 03	
		Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

Total, general	5768
-----------------------	-------------

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS CON RESPUESTA EN EL CUATRIMESTRE
DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2025 EN LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ POR
DEPENDENCIAS



5. PQRSDF radicados sin respuesta primer cuatrimestre 2025.

En el primer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de enero de 2025 al 30 de abril de 2025, hay **1.999** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSDF sin respuesta por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	4
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	4
1030-OFICINA JURIDICA	13
1040-CONTRATACION DESPACHO	28
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	2
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	14
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	132
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	25
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	1



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO
DE GESTION Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 25/04/2019

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Página: 1 de 20



1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	145
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	15
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	169
1340-HACIENDA RENTAS	177
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	107
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	2
1500-GOBIERNO DESPACHO	35
1510-GOBIERNO JUSTICIA	68
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	57
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	6
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	3
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	85
1620-SALUD SALUD PUBLICA	43
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	82
1700-EDUCACION DESPACHO	40
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESARIADO, 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	39
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	69
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	91
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	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'



PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Verión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

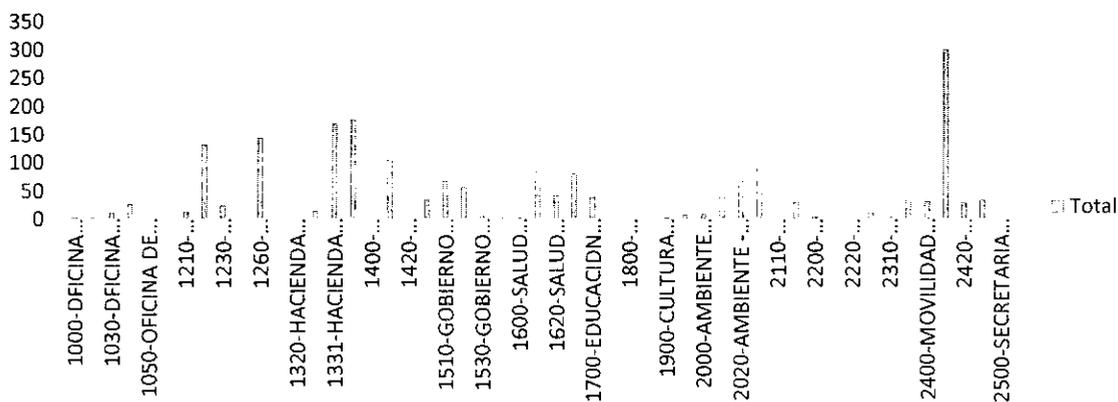
Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	5
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	13
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	5
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	54
2400-MOVILIDAD DESPACHO	32
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIDS	300
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	30
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	35
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	1999

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS SIN RESPUESTA EN EL CUATRIMESTRE DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DEL 2025 EN LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ POR DEPENDENCIAS



6. PQRSDf radicados con respuesta dentro de termino primer cuatrimestre 2025.

Para el primer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de enero de 2025 al 30 de abril de 2025, se brindó respuesta a **3.879** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO
DE GESTION Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSDF con respuesta dentro de los términos de 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
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	40
1600-SALUD DESPACHO	10
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	437
1620-SALUD SALUD PUBLICA	131

'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'



PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20

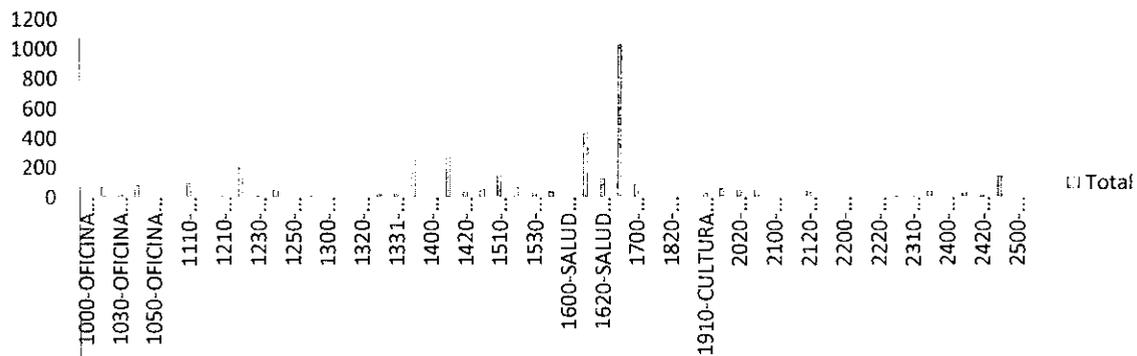


1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1030
1700-EDUCACION DESPACHO	95
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO - DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3
1900-CULTURA DESPACHO	4
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES 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	49
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, GENERO 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
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	3879

'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'

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS CON RESPUESTA DENTRO DE TÉRMINO EN EL CUATRIMESTRE DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2025 EN LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ POR DEPENDENCIAS



7. PQRSDf radicados con respuesta fuera de termino primer cuatrimestre 2025.

Para el primer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 30 de abril del 2025, se brindó respuesta a **1.889** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARÍA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta fuera de términos 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
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



**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO
DE GESTION Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



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 PARTICIPACIÓN 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 ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	3
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

'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 Y MIPG

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

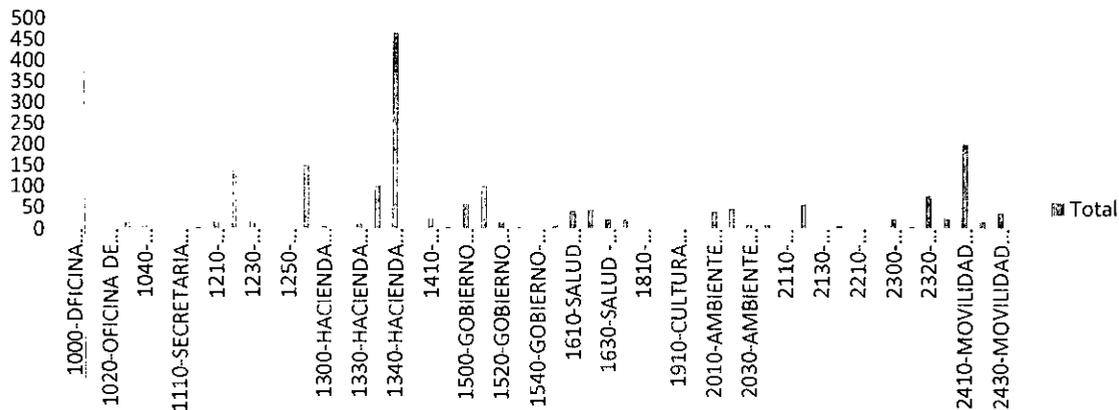
Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



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

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS CON RESPUESTA FUERA DE TÉRMINO EN EL CUATRIMESTRE DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2025 EN LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ POR DEPENDENCIAS



'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 Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

8. PQRSDF radicados en estado vencido sin respuesta primer cuatrimestre 2025.

Para el primer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 30 de abril del 2025, hay **953** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

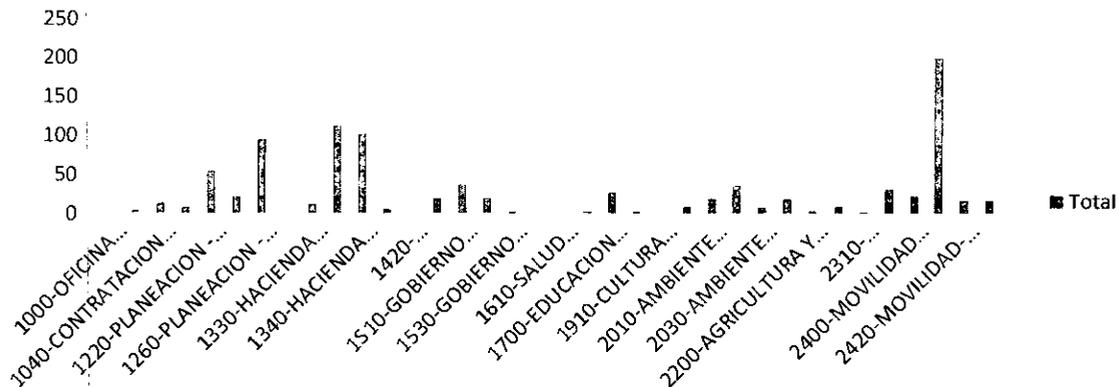
SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSDF en estado vencido por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1030-OFICINA JURIDICA	5
1040-CONTRATAACION DESPACHO	14
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	8
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	55
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	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
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

'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'



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

DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS SIN RESPUESTA EN ESTADO VENCIDO EN EL CUATRIMESTRE DEL 01 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2025 EN LA ALCALDÍA DE IBAGUÉ POR DEPENDENCIAS



9. 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.

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

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
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

'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'

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
		Fecha: 25/04/2019	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Página: 1 de 20	

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
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

'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 Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

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

10. Actividades de la Dirección de Atención al Ciudadano.

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.


DIANA ROCIO LOPEZ CHICA
DIRECTORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO