



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 12



## INFORME GERENCIAL

### SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

**AÑO 2025**

**Periodo del Informe: Del 01 de enero al 19 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: 19 de mayo de 2025	Fecha de Aprobación: 19 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'



## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

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

 <b>Alcaldía de IBAGUÉ</b>	<b>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>Código:</b> FOR-14-PRO-SIG-03	
		<b>FORMATO: INFORME GERENCIAL</b>	
	<b>Fecha: 2019/04/25</b>		
	<b>Página: 3 de 12</b>		

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 19 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 19 de mayo del 2025 con el fin de establecer alertas tempranas y acciones de mejora en los tiempos de respuesta.

### 2. Generalidades de las PQRSD

TIPO DE DERECHO DE PETICIÓN	Pqrsd radicadas por tipo documental	Pqrsd con respuesta	Pqrsd sin respuesta	Pqrsd con respuesta fuera de termino	Pqrsd con respuesta dentro de terminos	Pqrsd sin respuesta y en estado vencido
DENUNCIAS	137	121	16	44	77	5
DERECHO DE PETICION-CONSULTAS	96	76	20	19	57	8
DERECHO DE PETICION-DE INTERES GENERAL	802	643	159	256	387	62
DERECHO DE PETICION-DE INTERES PARTICULAR	2802	2301	501	939	1362	181
DERECHO DE PETICION-MANIFESTACIONES	23	21	2	7	14	0
DERECHO DE PETICION-QUEJAS	119	111	8	14	97	1
DERECHO DE PETICION-RECLAMOS	2056	1931	125	181	1750	16
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE COPIAS	485	345	140	194	151	80
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INF. ENTRE ENTIDADES	569	480	89	256	224	49
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD DE INFOR.	1547	1260	287	708	552	161
DERECHO DE PETICION-SOLICITUD INF. POR CONGRESISTAS	9	9	0	5	4	0
FELICITACIONES	5	5	0	3	2	0
LEY DE OPOSICION	34	32	2	17	15	1
<b>Total, general</b>	<b>8684</b>	<b>7335</b>	<b>1349</b>	<b>2643</b>	<b>4692</b>	<b>564</b>

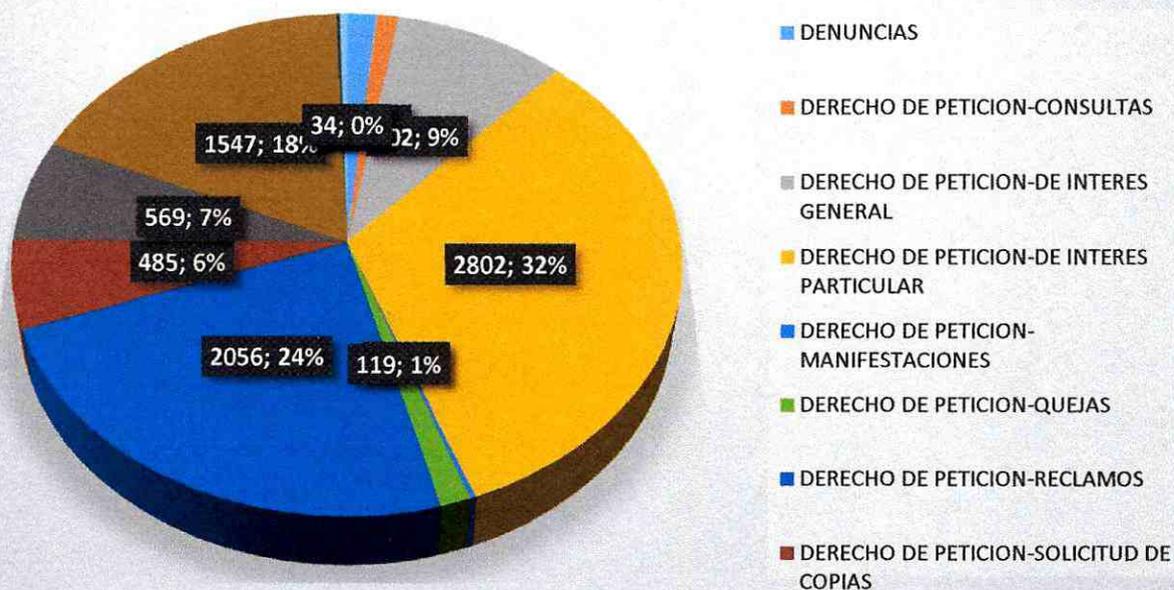
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



## 1. PQRSD Radicados

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 19 de mayo del 2025 se radicaron **8.684** derechos de petición, discriminados por tipo documental:

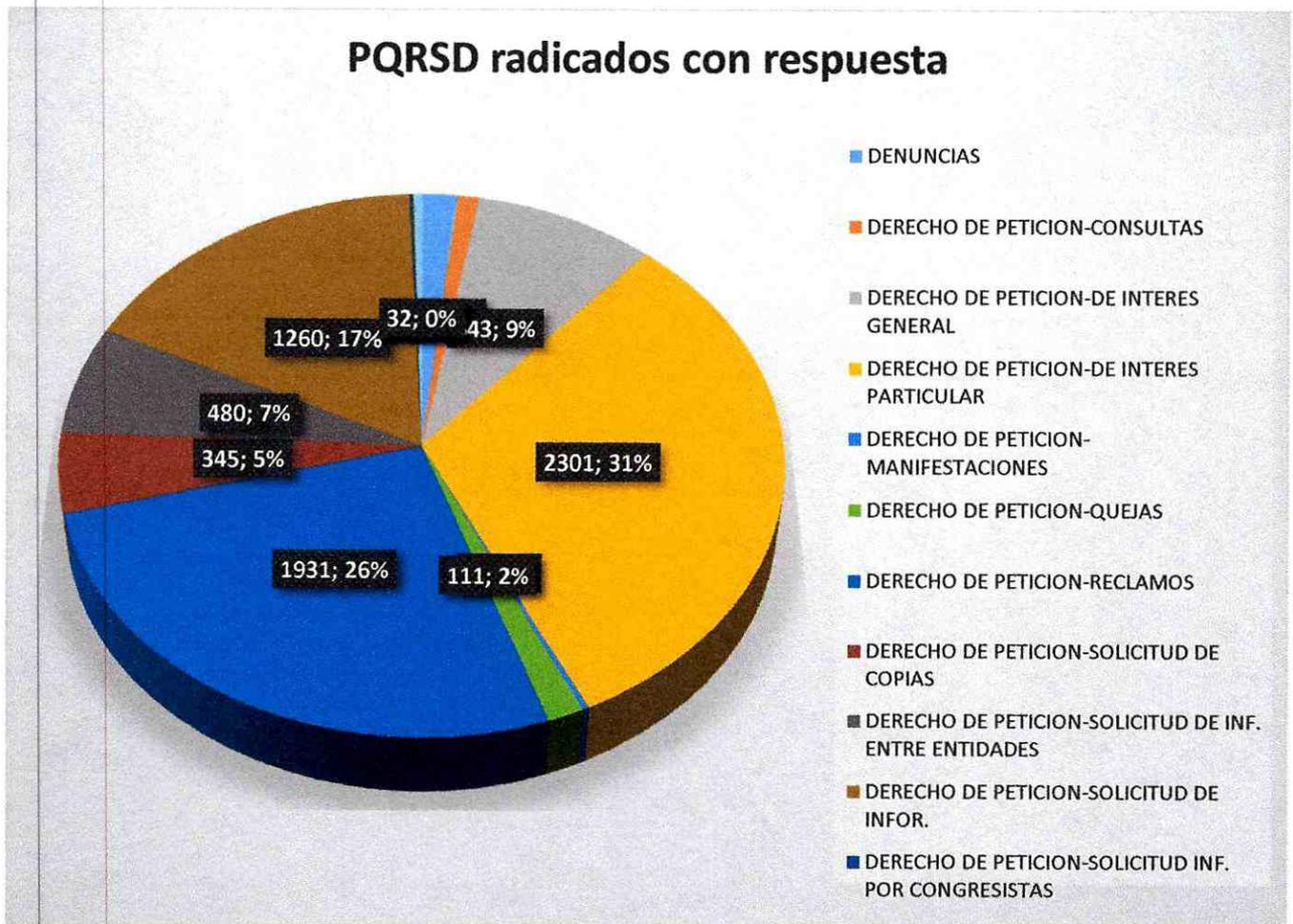
### PQRSD Radicados en la Alcaldía Municipal de Ibagué





## 2. PQRSD radicados con respuesta.

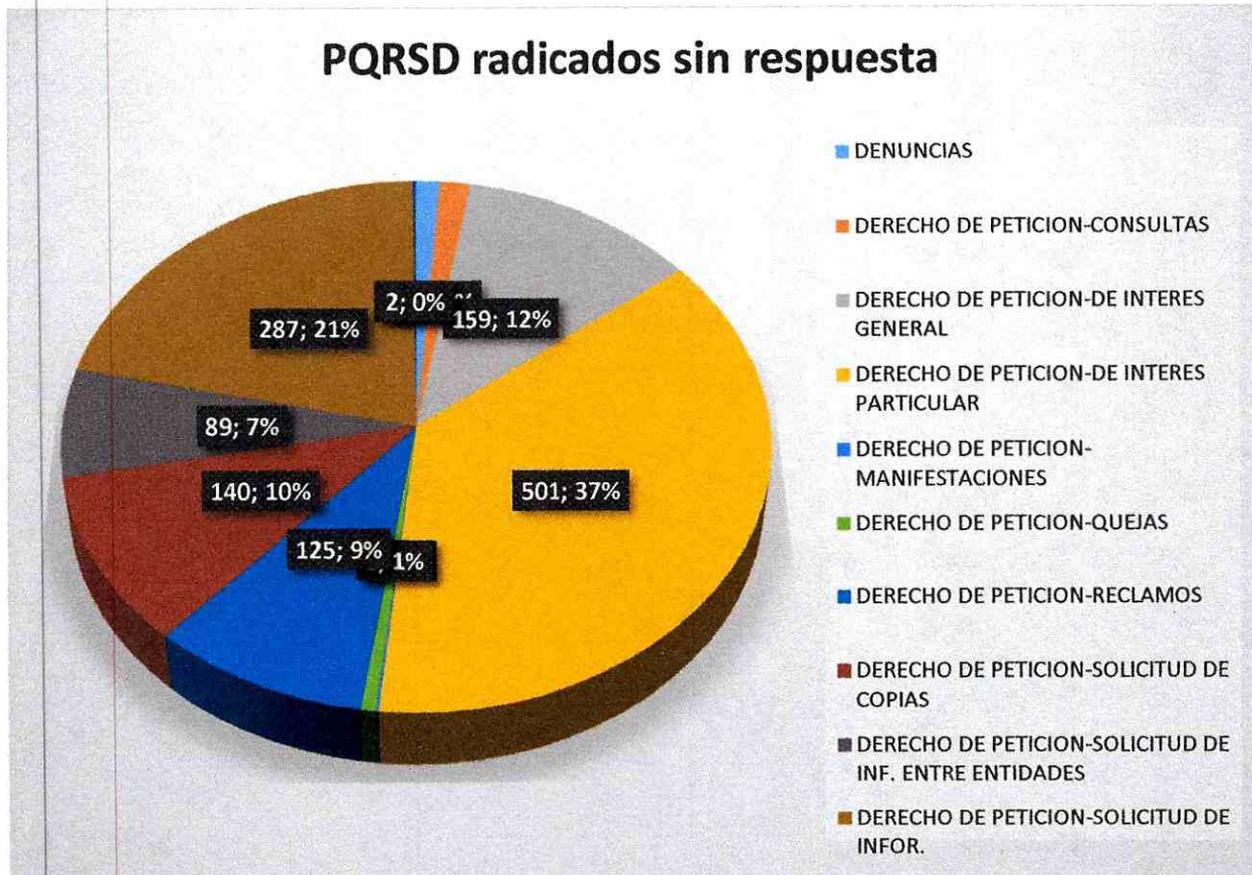
En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 19 de mayo del 2025, hay **7.335** derechos de petición con respuesta, discriminados de la siguiente manera por tipo documental:





### 3. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 19 de mayo de 2025, hay **1.349** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera por tipo documental:



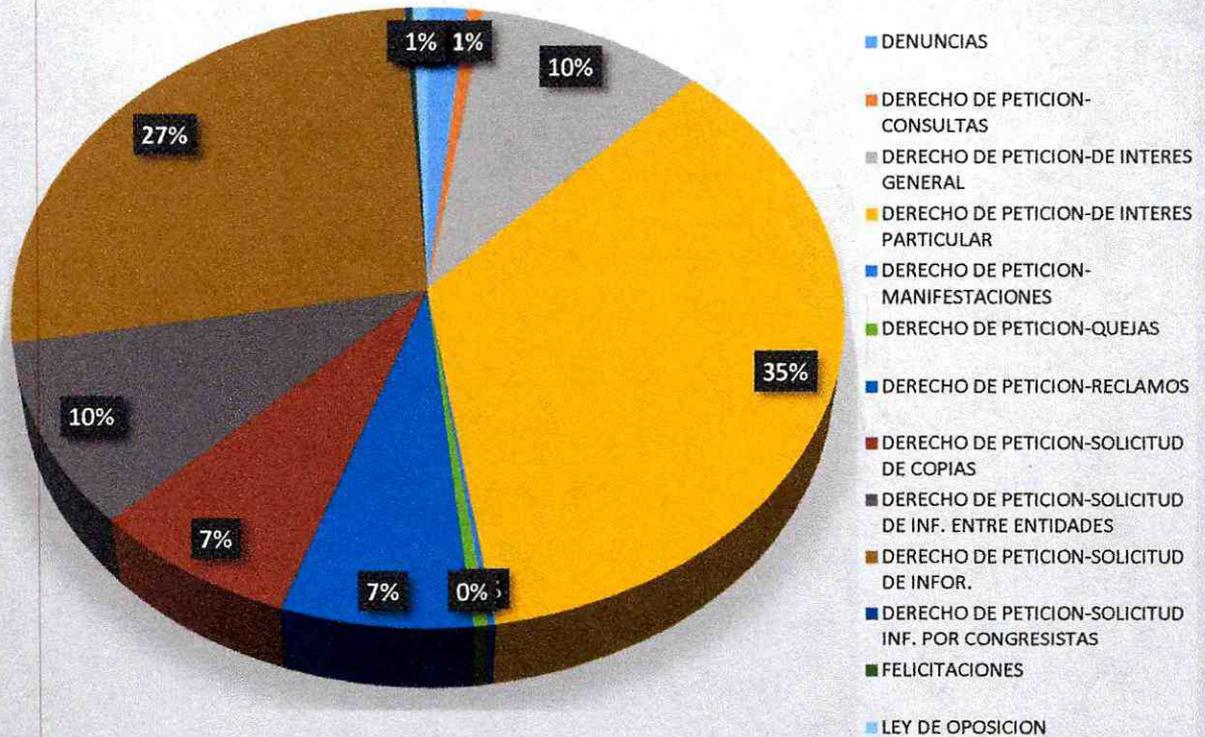




### 5. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 19 de mayo de 2025, se brindó respuesta a **2.643** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

#### PQRSD radicados con respuesta fuera de término



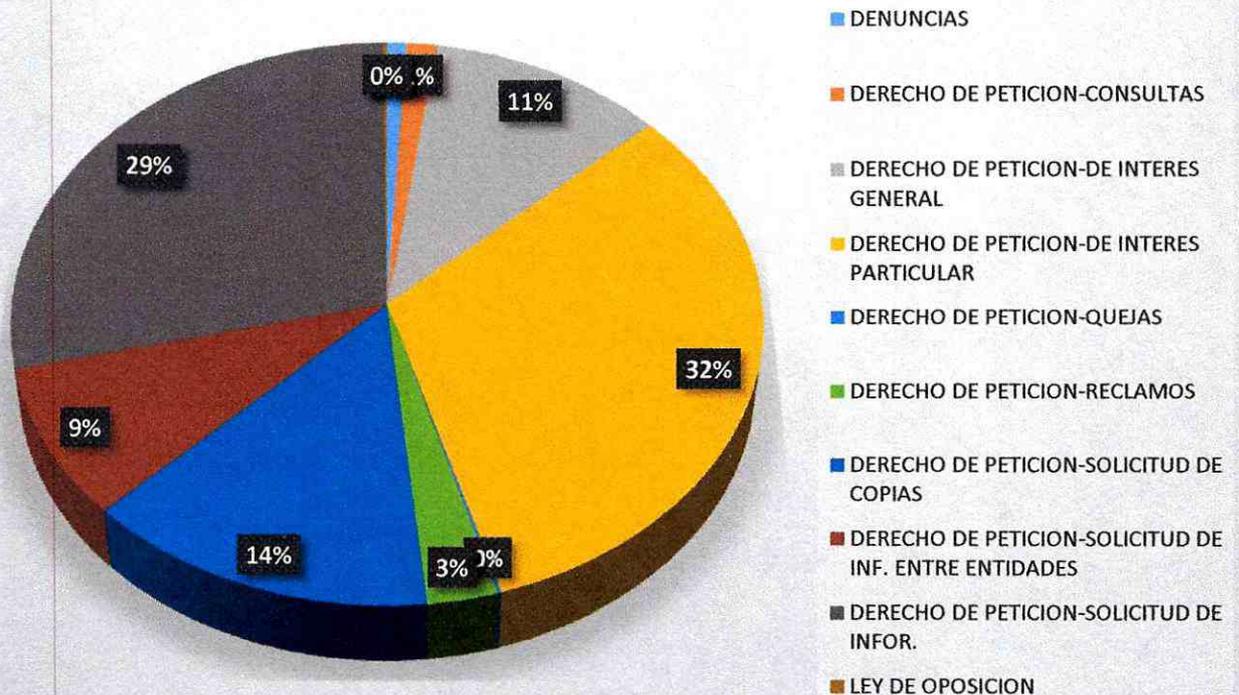
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



## 6. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 19 de mayo de 2025, hay **564** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

### PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta



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 12



SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD vencido por dependencia
1030-OFICINA JURIDICA	3
1040-CONTRATACION DESPACHO	9
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	9
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	59
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	20
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	84
1330-HACIENDA TESORERIA	10
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	105
1340-HACIENDA RENTAS	29
1500-GOBIERNO DESPACHO	11
1510-GOBIERNO JUSTICIA	47
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	27
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	2
1620-SALUD SALUD PUBLICA	7
1700-EDUCACION DESPACHO	3
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	13
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	22
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	13
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	7
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	1
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	21
2400-MOVILIDAD DESPACHO	10
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	19
2420-MOVILIDAD - DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	11
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	4
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
<b>Total, general</b>	<b>564</b>

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



## 7. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION

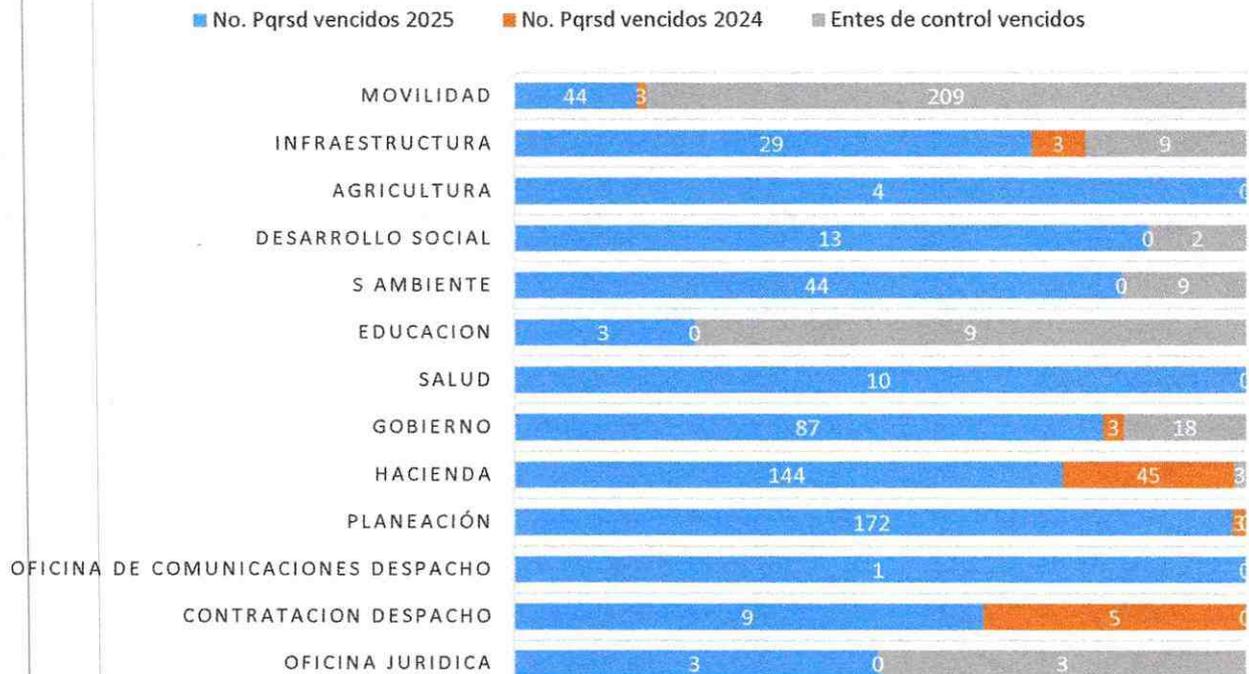
Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 16 de mayo de 2025, se radicaron **9.787** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

TIPO DOCUMENTAL	No. Pqrsd radicado	No. Pqrsd con respuesta	No. Pqrsd sin respuesta
DENUNCIA	34	31	3
FELICITACIONES	8	6	2
PETICIÓN	4306	3351	955
QUEJA	106	95	11
RECLAMO	81	72	9
SUGERENCIA	22	14	8
TRÁMITE	5230	2727	2503
<b>Total, general</b>	<b>9787</b>	<b>6296</b>	<b>3491</b>

## 8. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2025 al 19 de mayo del 2025, ingresaron **8.684** derechos de petición, de los cuales **4.692** 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 **54.03 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2025 al 19 de mayo de 2025, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
  - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **105** peticiones. **Disminuyó**
  - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **84** peticiones. **Disminuyó**
  - Planeación -Información y Aplicación De La Norma Urbanística con **59** peticiones. **Aumentó**
  - Gobierno Justicia con **103** peticiones. **Aumentó**

## PQRSD EN ESTADO VENCIDO VIGENCIA 2025, 2024 Y ENTES DE CONTROL



### Actividades de control.

- 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.



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

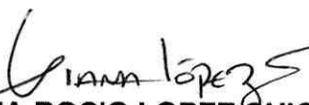
**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 12 de 12



- 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 mayo del 2025, ingresaron **9.787** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **6.296** 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 por medio de la plataforma SAC de la Secretaría de Educación ha generado un porcentaje de **64.33%** 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'