

INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS INFIBAGUE

El instituto de Financiamiento, Promoción Desarrollo de Ibagué – Infibague es una entidad descentralizada del orden municipal que contribuye al desarrollo económico, social y territorial de la ciudad y del departamento del Tolima. Su gestión se fundamenta en la prestación de servicios financieros, de garantía y de asesoría técnica especializada; en la participación en esquemas empresariales sostenibles y en la administración y ejecución de proyectos estratégicos que promuevan la productividad, la innovación y el bienestar ciudadano.

Infibague trabaja para consolidarse como un aliado estratégico de las entidades territoriales y descentralizadas, generando soluciones financieras y técnicas que fortalezcan la gestión pública, la eficiencia en el uso de los recursos y la sostenibilidad ambiental social y económica del territorio. Su modelo actual de negocio se articula en 5 ejes fundamentales:

1. Financiamiento, Promoción y Desarrollo:

La gestión y colocación de recursos financieros, la promoción y desarrollo institucional y territorial y la gestión integral del conocimiento la innovación y la sostenibilidad. A través de la gestión financiera y de fomento, el instituto ofrece líneas de crédito adaptadas a las necesidades del sector público y de empresas de económica mixta:

1.1 Crédito de Fomento:

La línea de crédito de fomento de INFIBAGUÉ está orientada a financiar proyectos de desarrollo territorial, infraestructura y sostenibilidad que impulsan la ejecución de políticas públicas locales. Desde el año 2019, el Instituto ha realizado operaciones de crédito con entidades del orden municipal, dirigidas a fortalecer la inversión en obras de impacto social y ambiental.

A corte actual, la cartera de créditos de fomento asciende a \$9.940.625.000, distribuida de la siguiente manera:

87% con la empresa Ibagué Limpia S.A. E.S.P., mediante cinco (5) operaciones de crédito destinadas a la construcción y adecuación de parques y zonas verdes en la ciudad de Ibagué, contribuyendo al mejoramiento del espacio público y la calidad de vida de los habitantes.

13% con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Ibagué – IBAL S.A. E.S.P., a través de una operación de crédito destinada a la ejecución del proyecto Acueducto Complementario de Ibagué, que busca garantizar la seguridad hídrica del municipio.

Las condiciones financieras de estos créditos incluyen tasas preferenciales, plazos de hasta diez (10) años y periodos de gracia acordes al flujo financiero de los proyectos.

1.2 Crédito de Tesorería.

El crédito de Tesorería permite mantener la liquidez garantizar la regularidad en los pagos de las entidades durante la vigencia fiscal, con desembolsos ágiles, tasas preferenciales y sin costos adicionales de administración. Las operaciones de manejo de deuda pública facilitan la refinanciación o reestructuración de obligaciones existentes, mejorando el perfil financiero de los entes territoriales y reduciendo su carga de endeudamiento.

1.3 Administración de fondo especiales:

La administración de fondos especiales permite a Infibague recibir, custodiar y ejecutar recursos provenientes de convenios interadministrativos, asegurando destinación, trazabilidad y cumplimiento de los objetivos establecidos en los planes de desarrollo o programas institucionales.

1.4 Colocación de microcrédito a través de operadores:

INFIBAGUÉ, a través de operadores financieros especializados, ejecuta el programa de microcrédito “Inficreditos”, orientado a facilitar el acceso a financiamiento para las famiempresas, micro, pequeñas y medianas empresas del municipio de Ibagué y su área de influencia.

2. Alumbrado Público

El servicio de alumbrado público constituye la principal unidad de negocio de INFIBAGUÉ y representa aproximadamente **el 75% de sus ingresos operacionales**. Desde la creación del Instituto, esta actividad ha sido desarrollada de manera continua bajo el marco del Estatuto de Bienes y Rentas del Municipio de Ibagué, que autoriza la administración, operación y gestión financiera del impuesto de alumbrado público, el cual tiene destinación específica.

INFIBAGUÉ es responsable de la administración del impuesto de alumbrado público, así como de la gestión técnica y operativa del sistema, que comprende el mantenimiento, modernización, ampliación y control de la red de iluminación urbana y rural del municipio.

El modelo de recaudo se ejecuta a través de la empresa Celsia, encargada de la facturación del servicio de alumbrado público regulado a los usuarios del municipio de Ibagué. Celsia dispone de un

plazo de 45 días para transferir los recursos recaudados al Instituto. De manera complementaria, INFIBAGUÉ realiza la facturación directa a los usuarios no regulados, conformados principalmente por empresas y entidades comerciales.

Adicionalmente, INFIBAGUÉ mantiene un contrato de compra de energía con la empresa Celsia, mediante el cual se negocia el precio de la energía eléctrica, tomando como referencia los precios del mercado ofrecidos por otros generadores y comercializadores.

Del análisis comparativo entre las tarifas cobradas por Celsia y la tarifa negociada por INFIBAGUÉ, se observa que, aunque el precio unitario de la energía ha presentado incrementos, el valor total facturado por consumo ha mostrado una disminución progresiva, resultado de la modernización del sistema con tecnología LED, que ha permitido una reducción significativa en los niveles de consumo energético.

El contrato de compra de energía con la empresa Celsia establece las condiciones de suministro para el sistema de alumbrado público del municipio de Ibagué.

Del análisis del periodo comprendido entre junio de 2020 y junio de 2025, se evidencia que la tarifa promedio de energía ha presentado una tendencia creciente, pasando de \$477,37/kWh en julio de 2020 a \$717,37/kWh en junio de 2025, lo que representa un incremento de aproximadamente 50% en el costo unitario de la energía, debido a diferentes factores entre ellos los cambios climáticos de los fenómenos de la niña y el niño.

No obstante, el valor total facturado por consumo energético muestra una tendencia de estabilización e incluso disminución relativa, atribuible al proceso de modernización tecnológica del sistema de alumbrado público con luminarias LED, que ha reducido los niveles de consumo eléctrico en más del 40%, compensando el incremento tarifario.

Los ingresos mensuales de INFIBAGUÉ por concepto de administración y operación del servicio de alumbrado público han mostrado una tendencia estable y creciente, con valores que oscilan entre \$2.100 millones y \$4.600 millones desde el año 2020 al 2025.

En consecuencia, a pesar del aumento sostenido del precio de la energía, el gasto total por consumo del sistema de alumbrado público se ha mantenido controlado, reflejando una optimización en la eficiencia energética y en el uso de los recursos públicos por Infibagué.

El sistema de alumbrado público de INFIBAGUÉ cuenta con una estructura operativa sólida que permite garantizar la continuidad, eficiencia y cobertura del servicio en todo el municipio.

3. Parques y zonas verdes

El mantenimiento de parques y zonas verdes comprende actividades de rocería, poda, tala controlada, recolección de residuos, siembra de especies ornamentales, instalación y mantenimiento de parques biosaludables e infantiles, así como labores asociadas al manejo del relleno sanitario en su fase de post-clausura. Estas intervenciones se desarrollan a través de dos líneas de acción: la primera corresponde al control vegetal, orientado al corte de árboles o ramas que generan interferencia con el sistema de alumbrado público; y la segunda se refiere al mantenimiento preventivo y correctivo de parques y zonas verdes, ejecutado mediante proyectos del Plan de Desarrollo Municipal que son transferidos al Instituto para su implementación.

4. Plazas de mercado

INFIBAGUÉ administra cinco plazas de mercado municipales —La 14, La 21, La 28, El Salado y El Jardín— mediante procesos de adjudicación, celebración de contratos de uso y ejecución de proyectos orientados a la recuperación y mantenimiento de su infraestructura. La entidad garantiza la adecuada prestación del servicio público de abasto bajo criterios de seguridad, competitividad y sostenibilidad. En estos espacios se facilita la comercialización de productos básicos y agropecuarios para el consumo doméstico, contribuyendo al abastecimiento alimentario de la ciudad y al fortalecimiento de la actividad económica local.

5. Otros esquemas empresariales:

5.1 Administración de bienes inmuebles

INFIBAGUÉ administra un total de 11 bienes inmuebles, entre instalaciones operativas, lotes, locales comerciales, plazas de mercado, el CAM de La Pola y otros espacios públicos destinados a la prestación de servicios y al desarrollo de actividades económicas. Dentro de estos se encuentra la Plazoleta de Artesanos, un espacio de carácter turístico y comercial conformado por stands utilizados para la exhibición y venta de productos elaborados por artesanos y artistas locales. Su gestión incluye la administración de los contratos de uso, el seguimiento al estado físico del inmueble y la ejecución de acciones orientadas al adecuado funcionamiento del espacio, con el fin de facilitar actividades de comercialización y apoyar el emprendimiento cultural local.

5.2 Sistema de bicicletas públicas “Rueda por Ibagué”

El sistema de bicicletas públicas Rueda por Ibagué opera como un programa de uso gratuito orientado a promover la movilidad sostenible en el municipio. Este proyecto nació a partir de una donación internacional del Programa Euroclima+, financiado por la Unión Europea, que permitió su implementación inicial. Actualmente, el sistema se financia mediante los proyectos viabilizados en el Plan de Desarrollo Municipal, lo que garantiza su continuidad operativa. A través de estaciones ubicadas en puntos estratégicos, los ciudadanos pueden acceder a bicicletas inteligentes —algunas con pedaleo asistido— administradas mediante una aplicación digital que permite su control y trazabilidad.

5.3 Complejo Cultural Panóptico de Ibagué

El Instituto administra el Complejo Cultural Panóptico de Ibagué, un bien de interés cultural del ámbito nacional, cedido por el Municipio a INFIBAGUÉ para su operación y sostenimiento. Este espacio integra áreas expositivas, salas de música, auditorio, zonas de ensayo, patios históricos y espacios abiertos destinados a actividades culturales, artísticas y académicas. Su gestión incluye la administración integral del inmueble, la operación del Museo Panóptico de Ibagué y la ejecución de programas orientados a la formación, creación y circulación cultural. Los recursos para su funcionamiento son administrados por INFIBAGUÉ y provienen de las fuentes establecidas en el Acuerdo Municipal 017 del 22 de diciembre de 2022, “Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con el Panóptico de Ibagué”. De acuerdo con este marco normativo, se destinan: (1) los recursos generados por el propio Panóptico a través de entradas, eventos, arrendamientos, donaciones nacionales o internacionales, cooperación y alianzas estratégicas; (2) los rendimientos financieros derivados del 10 % de la estampilla Procultura asignado al Panóptico conforme al Acuerdo 015 de 2021, artículo 301 numeral 5°; y (3) una suma equivalente a 1.448 SMMLV, correspondiente al superávit determinado en el cierre fiscal de cada vigencia de los recursos propios de libre destinación del municipio. Complementariamente, el Museo Panóptico desarrolla exposiciones permanentes y temporales, recorridos guiados, actividades pedagógicas y acciones de mediación cultural orientadas a fortalecer la memoria histórica del Tolima y la apropiación social del patrimonio.

Mercado Objetivo

El mercado objetivo atendido por Infibague esta compuesto principalmente por entidades territoriales del departamento del Tolima, tales como municipios, empresas descentralizadas, empresas de servicios públicos y organizaciones de economía mixta que requieren apoyo financiero técnico y operativo para ejecutar sus proyectos. De igual manera, atiende a la comunidad ibaguereña en general mediante la prestación de servicios públicos locales la administración de espacios culturales, comerciales y recreativos y la promoción de proyectos de innovación y sostenibilidad. Este mercado se caracteriza por su necesidad de soluciones ágiles eficientes y sostenibles que integren responsabilidad fiscal, desarrollo económico y fortalecimiento institucional.

En conjunto, la gestión de Infibague refleja el compromiso de la administración municipal con el progreso integral de Ibagué y su región. Cada servicio, crédito o proyecto representa una oportunidad para generar valor público, impulsar el crecimiento económico, promover la equidad territorial y contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, consolidando al instituto como agente financiero y de desarrollo estratégico al servicio de la ciudad.

El portafolio de Infibague se distingue por su integridad pues combina la gestión financiera con la operación de servicios urbanos culturales y ambientales, fortaleciendo la institucionalidad local y apartando soluciones sostenibles al desarrollo territorial. Su equipo técnico y humano trabaja bajo los principales de transparencia, eficiencia y responsabilidad social, alineado con el Modelos integrado de Planeación y Gestión- MIPG y las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

A continuación, se presenta el informe detallado sobre la ejecución de las metas institucionales del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, en el marco del Plan de Desarrollo Municipal "Ibagué para Todos". Este informe da cuenta del avance en cada una de las metas programadas para la vigencia, así como del estado de cumplimiento acumulado del cuatrienio, destacando las principales acciones realizadas, los logros alcanzados y los recursos invertidos:

SECTOR: MINAS Y ENERGÍA

PROGRAMA 2102 IBAGUÉ BONITA SE ILUMINA - CONSOLIDACIÓN PRODUCTIVA DEL SECTOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA:

Con una inversión de **\$10.890.987.839,04**, para la consolidación productiva del sector de Energía eléctrica; se han adelantado las siguientes acciones:

En la meta **210201300-Redes de alumbrado público mejoradas**, ejecutamos el 63% de lo programado. Este resultado se logró a través de la instalación de 1.360 luminarias en las diferentes comunas y barrios del municipio. La implementación de la tecnología LED no solo representa eficiencia y ahorro, sino también el compromiso de INFIBAGUE por una Ibagué más moderna, segura y

ambientalmente responsable.

En la meta **210201000-Redes de alumbrado público ampliadas**, ejecutamos el 100% de lo programado. INFIBAGUÉ, ha logrado la ampliación de la cobertura del sistema de alumbrado público mediante la instalación de luminarias LED, redes, postes y demás elementos de infraestructura. Esta implementación se ha realizado estratégicamente en sectores urbanos, como la Comuna 7, y en zonas rurales como corregimientos incluyendo Cay, Villa Restrepo, Tapias y San Juan de la China. El sistema constituye un servicio esencial, fundamental para fortalecer la seguridad ciudadana, optimizar la movilidad, mejorar la percepción de bienestar y fomentar el desarrollo económico del municipio.

SECTOR: CULTURA

PROGRAMA 3302 - GESTIÓN, PROTECCIÓN Y SALVAGUARDIA DEL PATRIMONIO CULTURAL COLOMBIANO:

Las principales acciones adelantadas para la vigencia 2025 fueron:

En la meta **330207300 - Restauraciones realizadas**, ejecutamos el 100% de lo programado, con una inversión de **\$ 850.222.965**. Este resultado se logró mediante diferentes acciones que incluyen elaborar planes necesarios para la operación y desarrollo del centro cultural, elaborar e implementar acciones necesarias para la operación de la sostenibilidad y desarrollo del complejo cultural Panóptico, realizar el mantenimiento adecuado para el funcionamiento del complejo cultural, realizar acciones para la restauración, adecuación y mantenimiento, promover y/o fortalecer la agenda cultural y promover acciones asociadas a la gestión, protección y salvaguardia del patrimonio cultural. El impacto estratégico de esta gestión permite impulsar la identidad, la creación artística y el acceso a la cultura, fomenta el encuentro, la apropiación y el sentido de pertenencia ciudadana y genera dinámicas de turismo cultural y desarrollo de la economía local.

En cuanto a los indicadores de visitantes, **el museo recibió un total de 29.425 personas entre enero noviembre de 2025**, alcanzando así cerca de **118 mil visitantes desde su apertura gradual en 2022**. Este comportamiento creciente evidencia el posicionamiento del Panóptico como un referente cultural del departamento y la ciudad.

Listado de visitantes:

- Visitantes recibidos en 2025: 29.425
- Visitantes acumulados desde 2022: aproximadamente 118.000

Uno de los frentes más destacados durante el año fue la **gestión de colecciones permanentes y temporales**. Con el propósito de fortalecer la experiencia museográfica, se realizaron múltiples intervenciones artísticas y se llevaron a cabo diversas exposiciones temporales en alianza con entidades locales y nacionales.

Listado de intervenciones artísticas:

- Total, de intervenciones realizadas: 26
- Celdas intervenidas: 19 celdas y 4 pasillos
- Tipos de intervenciones: obras caligráficas, pintura mural, ilustraciones de apoyo y propuestas sobre panoptismo

Listado de exposiciones temporales 2025:

1. *Espejos de luz: cine colombiano* – 7 de febrero
2. *Ecos y Resonancias: instrumentos y músicas populares de Ibagué* – 17 de marzo
3. *Semillas de paz* – 20 de mayo
4. *Renacer por el respeto a la vida* – 23 de mayo
5. *Des_bordando género* – 17 de junio
6. *Cuando la memoria de un río suena* – 19 de agosto
7. *Fusión* – 21 de agosto
8. *Micelio: Olmer Rojas* – 10 de octubre
9. *Panopticon: Diego Samper* – 17 de octubre
10. *4 artistas contra el olvido* – 22 de noviembre

Por otro lado, **La gestión educativa durante el 2025** se consolidó como un pilar fundamental del museo, contribuyendo a la formación y sensibilización de distintos públicos mediante actividades pedagógicas, artísticas, comunitarias y académicas. La programación incluyó talleres, conversatorios, presentaciones musicales, actividades inclusivas y acciones de extensión cultural hacia la zona rural.

Listado de actividades educativas 2025:

- Talleres, conversatorios y acciones en el marco de *Espejos de luz*
- Taller *Futuros presentes*
- Taller *Una jauría en el Panóptico*
- Conversatorios del 11 y 25 de abril
- Reconocimiento *Ecos y Resonancias* – 26 de abril
- Concierto Estudiantes del Alto Magdalena – 22 de marzo
- Actividad Ruta 22 – 26 de junio
- Taller *Bordarse con palabras* – 26 de julio
- Coro Icanteeri – 12 de septiembre
- Taller de cerámica – octubre
- Lanzamiento del libro *Huellas* – 15 de octubre
- Conversatorio *De lo rural a lo urbano* – 17 de octubre
- Performance *Cósmico Avechuco* – 18 de octubre
- Taller *La Mochila Viajera* – 12 de noviembre
- Taller de pintura con Guardianes del Patrimonio – 22 de noviembre
- Performance *Armero 40 años* – 4 y 6 de diciembre de 2025

Para garantizar la calidad y el adecuado desarrollo de esta oferta educativa, el área fue fortalecida mediante la **adquisición de nuevos elementos pedagógicos y materiales educativos** que facilitaron el trabajo con niños, jóvenes, instituciones educativas y público general. Esta dotación incluyó bitácoras de campo, colores, marcadores, lapiceros, soportes para pintura, témperas,

delantales, rompecabezas y juegos didácticos de carácter cultural, así como otros insumos necesarios para los procesos de formación artística y pedagógica. Esta inversión permitió mejorar la experiencia educativa, ampliar la capacidad operativa y consolidar la línea formativa del museo como una de las más dinámicas del complejo cultural.

Por otro lado, el Panóptico de Ibagué se consolidó como uno de los principales escenarios culturales de la ciudad, albergando una programación diversa y constante que fortaleció el tejido cultural y la participación ciudadana. Durante el periodo mencionado, el complejo fue epicentro de aproximadamente **250 eventos de bajo, mediano y alto impacto**, que abarcaron expresiones artísticas, formativas, patrimoniales y comunitarias. Entre los eventos más destacados se encuentran Disonarte, Ibagué Festival, actividades culturales en el marco del Festival Folclórico Colombiano, el Encuentro Nacional de Bandas de Rock y la Noche de los Mejores de Fenalco, así como múltiples muestras artísticas, presentaciones musicales, talleres, conversatorios y actividades de apropiación social del patrimonio. Esta dinámica permitió posicionar al Panóptico como un referente activo y multifuncional dentro de la vida cultural de Ibagué.

Finalmente, en lo relacionado con infraestructura y recursos físicos, el complejo contó durante el año con un programa permanente de **mantenimiento preventivo y correctivo que garantizó el buen estado de sus instalaciones**. Estas acciones fueron ejecutadas por los toderos y el equipo de servicios generales, bajo la orientación del área profesional de infraestructura, permitiendo intervenir oportunamente diferentes zonas del complejo. **Para ello se dispuso de una inversión cercana a los 40 millones de pesos** a través del contrato de bolsa de materiales, mediante el cual se **adquirieron las herramientas, repuestos y suministros** necesarios para asegurar la conservación continua del Panóptico y el adecuado funcionamiento de sus espacios internos y externos.

En conjunto, las actividades desarrolladas durante el 2025 consolidaron al Museo Panóptico de Ibagué como un espacio cultural dinámico, en crecimiento y comprometido con la preservación del patrimonio, el fomento de la educación y la promoción de las prácticas artísticas y comunitarias en el territorio.

SECTOR: VIVIENDA CIUDAD Y TERRITORIO

PROGRAMA 4002 IBAGUÉ INTEGRADA: PLANIFICACIÓN, LEGALIZACIÓN Y ORDENAMIENTO SOSTENIBLE

Las principales acciones adelantadas para la vigencia 2025 fueron:

En la meta **400202300-Parques mejorados**, ejecutamos el 100% de lo programado; con una inversión de **\$ 733.774.595**. El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, ejecuta acciones de mantenimiento preventivo y correctivo en 13.828 metros cuadrados de parques infantiles y biosaludables en el municipio. Las intervenciones, que incluyen pintura, soldadura y reemplazo de piezas, tienen un doble propósito: garantizan entornos seguros y funcionales para la recreación, mejorando la salud y el bienestar social de la ciudadanía. Además, al prolongar la vida útil del equipamiento, se promueve la gestión eficiente de los activos públicos y se reduce la generación de residuos por reemplazo prematuro.

En la meta **400202200-Parques mantenidos**, ejecutamos el 79% de lo programado, con una inversión de **\$ 648.758.521**. El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ,

realizó el mantenimiento de 100 parques, mediante acciones que incluyeron labores de sensibilización a la comunidad y la conservación de zonas verdes para preservar el equilibrio y la belleza de los espacios naturales. Esta intervención genera un impacto dual: promueve el bienestar, el esparcimiento y la cohesión social de los ibaguereños, al tiempo que protege y fortalece la biodiversidad urbana, mejorando la calidad del ambiente.



Mantenimiento Parque el Oasis y Parque el Encanto

Con una inversión de **\$ 178.210.808** en la meta **400202500-Zonas verdes adecuadas**, ejecutamos el 100% de lo programado. El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, ha realizado la adecuación 433 mts cuadrados de zonas verdes. Las labores se enfocaron en la transformación técnica y estética de estas áreas para optimizar sus funciones recreativas, paisajísticas y ambientales. Esta intervención incluyó acciones clave como el desmonte, la limpieza y la nivelación del terreno.

En la meta **400202600-Zonas verdes mantenidas**, ejecutamos el 100% de lo programado, con una inversión de **\$ 188.022.314**. El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, ha realizado el mantenimiento 433 mts cuadrados en las zonas verdes de los parques. Las labores, realizadas mediante técnicas de jardinería y conservación, se enfocaron en preservar la integridad estructural, la funcionalidad y la estética de estos espacios, garantizando así entornos seguros y agradables para el disfrute de la comunidad.

SECTOR: GOBIERNO TERRITORIAL

PROGRAMA 4599 TRANSFORMACIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL Y MODERNIZACIÓN - FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERRITORIAL

Las principales acciones adelantadas para la vigencia 2025 fueron:

En la meta **459901600 - Sedes mantenidas**, ejecutamos el 100% de lo programado, con una inversión de **\$ 1.197.436.009**. El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, ejecutó labores de mantenimiento y adecuación en las cuatro plazas de mercado del municipio: La 14, La 21, La 28 y El Jardín. Las intervenciones estructurales se concentraron en los centros de acopio La 21 y La 28, donde se llevó a cabo el mantenimiento de estructuras metálicas, el reemplazo de

cubiertas, la impermeabilización y la pintura. En detalle, la Plaza de La 21 se intervino un área de 2.000 metros cuadrados de sus cúpulas y fachadas internas. En la Plaza de La 28, las mejoras incluyeron el mantenimiento estructural, el cambio de 1.800 metros cuadrados de cubierta y la optimización de la iluminación y pintura.

SECTOR: TRANSPORTE

PROGRAMA 2408 - PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE PASAJEROS

Las principales acciones adelantadas para la vigencia 2025 fueron:

Con el propósito de fomentar la movilidad sostenible y contribuir al cumplimiento de la meta **240804300-Estaciones mantenidas** y avanzando en la reducción del impacto ambiental generado por el uso de vehículos motorizados, se hace necesario promover el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo, económico y ecológico dentro del municipio. Para el cumplimiento de esta meta, se tiene una inversión **de \$ 499.324.000**.

Se llevaron a cabo durante la vigencia 2025 más de **QUINCE 15** eventos institucionales orientados a fomentar el uso de la bicicleta como alternativa de movilidad sostenible. Las actividades permitieron incentivar la participación ciudadana, generar hábitos de transporte activo y fortalecer la apropiación del espacio público mediante recorridos seguros y acompañados por diferentes dependencias. Con estos eventos se avanza en la promoción de prácticas sostenibles dentro del municipio.

De acuerdo con los registros del sistema “Rueda por Ibagué”, durante la vigencia 2025 se han realizado **6922** desplazamientos, contribuyendo a la reducción de emisiones de CO₂ y al fortalecimiento de la movilidad sostenible en la ciudad.



- **Servicio de atención al usuario**

El servicio de atención al usuario del programa “Rueda por Ibagué” se presta de manera presencial y virtual en la sede de INFIBAGUÉ, ubicada en la calle 60 con carrera 5, donde se brinda orientación a la bici usuarios sobre el proceso de descarga y uso de la aplicación, así como la validación de los usuarios en el sistema Dashboard.

De igual forma, se gestionan los formatos relacionados con aprovisionamientos, novedades y administración de correos, asegurando un manejo eficiente, seguro y organizado de la información.

La atención se desarrolla mediante prestaciones de servicio debidamente supervisadas por INFIBAGUÉ, lo que garantiza el cumplimiento de los lineamientos técnicos y operativos definidos para el programa. Adicionalmente, el sistema cuenta con una línea de atención en tiempo real a través de WhatsApp (310 886 7806), destinada a resolver inquietudes y facilitar la interacción directa con los usuarios.

Durante la vigencia 2025 se han registrados **1536** usuarios en el sistema de bicicletas públicas “Rueda por Ibagué”.



- **Realizar mantenimiento y/o adecuaciones al sistema de bicicletas públicas**

Como parte de las actividades rutinarias del programa, se han realizado **TREINTA Y CUATRO (34)** mantenimientos y/o adecuaciones del Sistema de Bicicletas Públicas “Rueda por Ibagué”, con el fin de garantizar su operatividad, seguridad y funcionalidad. Estas labores incluyen la revisión técnica periódica de las bicicletas, el ajuste de componentes mecánicos, el reemplazo de piezas deterioradas, la limpieza de estaciones, la verificación del funcionamiento de los dispositivos tecnológicos asociados, así como labores en pintura, adecuaciones locativas, con el propósito de preservar la integridad del sistema y mejorar la experiencia del usuario. Dichas actividades son ejecutadas por personal técnico mediante contratos de prestación de servicios, bajo la supervisión de INFIBAGUÉ, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos.



- **Realizar mantenimiento al componente tecnológico**

El sistema opera a través de una plataforma digital, permitiendo a los ciudadanos acceder al servicio mediante la aplicación móvil “Rueda por Ibagué”, disponible de forma gratuita en la App Store y Play Store. Para registrarse, los usuarios deben proporcionar su nombre completo, número de cédula, correo electrónico y otros datos requeridos.

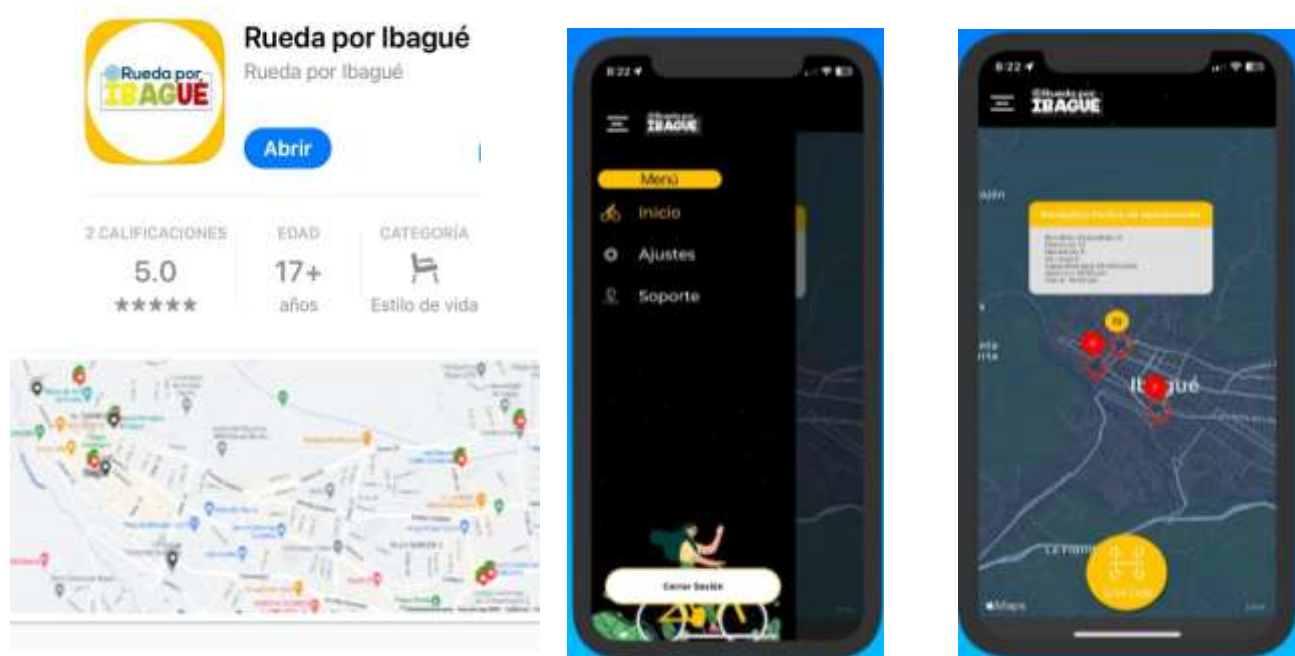
Una vez inscritos y aprobados, podrán utilizar el Sistema de Bicicletas Públicas. A través de la aplicación, los usuarios pueden consultar en tiempo real la disponibilidad de bicicletas y su tipo de

tecnología (eléctrica o mecánica) en cada estación.

Para desbloquear una bicicleta, el usuario deberá escanear el código de barras del candado de seguridad a través de la aplicación, lo que permitirá liberar la bicicleta para su uso durante un tiempo determinado, según las políticas del servicio. Al finalizar el recorrido, deberá estacionar la bicicleta en cualquier estación disponible, cerrar el candado manualmente y registrar el estado final de la bicicleta con una foto en la aplicación.

Por otro lado, la aplicación cuenta con un módulo de administración que permite a los supervisores monitorear en tiempo real la ubicación y el desplazamiento de las bicicletas. Con esta información, un algoritmo de inteligencia artificial optimiza la distribución de las bicicletas en las estaciones según la demanda y el uso frecuente.

A la fecha, se han realizado más de SEIS (6) mantenimientos al componente tecnológico, teniendo en cuenta que recientemente se contrató un nuevo sistema tecnológico para fortalecer la operación del Sistema de Bicicletas Públicas en Ibagué, el cual se encuentra actualmente en etapa de puesta en marcha e integración con la infraestructura existente.



- **Prestar servicios de mecánica**

El Sistema de Bicicletas Públicas “Rueda por Ibagué” cuenta con un total de 85 bicicletas, de las cuales 16 son asistidas (eléctricas) y 69 son mecánicas. Con el propósito de garantizar su correcto funcionamiento y disponibilidad para los bicisuarios, se ejecutan diariamente diversas actividades de mantenimiento y control técnico.

Las labores de mantenimiento preventivo y correctivo comprenden intervenciones básicas y avanzadas en los sistemas mecánicos, eléctricos, hidráulicos y neumáticos de las bicicletas. Estas incluyen el desmontaje total o parcial de componentes, la interpretación de planos técnicos y catálogos, y la aplicación de normas de calidad, seguridad industrial y protección ambiental.

Asimismo, se realizan reparaciones y sustituciones de componentes, a partir de inspecciones técnicas que permiten identificar fallas, efectuar mediciones y definir las acciones correctivas necesarias para mantener la flota en condiciones óptimas.

Cada intervención realizada se registra en un sistema de control interno de mantenimiento. Esta información se consolida y actualiza mensualmente, permitiendo realizar seguimiento al estado general de las bicicletas y a la gestión operativa del sistema.

Con el propósito de asegurar la operación eficiente del Sistema Público de Bicicletas, se han realizado más de NOVENTA (90) actividades de mantenimientos mecánicos, así como adecuaciones necesarias en la infraestructura asociada. Estas intervenciones buscan garantizar la disponibilidad y el óptimo desempeño de las bicicletas y estaciones, así mismo mantener condiciones adecuadas de uso para los ciudadanos. El fortalecimiento del sistema mediante mantenimientos periódicos contribuye directamente a promover la movilidad sostenible en la ciudad.



- **Realizar servicio de balanceo de flota (incluye vehículo)**

Con el fin de fortalecer la gestión técnica y operativa del programa, se han desarrollado actividades orientadas a la adquisición de vehículos eléctricos con plataforma transportadora de bicicletas, destinados a optimizar las labores de balanceo, mantenimiento y traslado entre estaciones, contribuyendo a una operación más eficiente y ambientalmente responsable.

De igual manera, se ha contado con personal de apoyo operativo encargado de la apertura y cierre de estaciones, el balanceo diario, la distribución y reubicación de bicicletas según las instrucciones del centro de operaciones, así como la elaboración de reportes de control, mantenimiento y seguimiento del sistema.

Estas acciones se ejecutan bajo la supervisión de INFIBAGUÉ, garantizando el cumplimiento de los estándares técnicos, logísticos y ambientales establecidos. En conjunto, las actividades adelantadas fortalecen la operación integral del programa “Rueda por Ibagué”, consolidándolo como una estrategia efectiva de movilidad sostenible al servicio de la comunidad ibaguereña.

Como parte de la operación diaria del sistema, se adelantaron actividades de balanceo de flota con el fin de redistribuir las bicicletas entre las distintas estaciones, de acuerdo con los patrones de uso y la demanda ciudadana, alcanzando un acumulado de más de **SETECIENTOS TREINTA Y CINCO (735)** desplazamientos en lo corrido del año 2025. Este proceso implicó el desplazamiento del vehículo asignado, la gestión logística y el suministro de los insumos requeridos para garantizar un movimiento eficiente de la flota. El balanceo favorece la disponibilidad continua de bicicletas, evita la saturación o desabastecimiento de estaciones y mejora la experiencia general de los usuarios.



INFICRÉDITOS:

Principales resultados:

FASE 1: diciembre 2024- Cerró: agosto 2025	FASE 2 INICIÓ: octubre 2025
369 microcréditos colocados Valor total de desembolsos: 484.400.000 Capital inicial: 250.000.000, rotación de 1.9 veces Subsidio de intereses: 100.000.000 Total, mujeres: 234 Total, Hombres: 136 Total, mujeres cabeza de familia: 65% Actividad económica: comercio y servicios: tiendas, supermercados, tienda de accesorios, ropa, artesanías, calzado, salones de belleza, cacharrerías, misceláneas, papelerías, viveros, pet shop, tienda de comida para mascotas, venta de extintores, ventas por catálogo, droguería, compraventa de reciclaje gastronomía: cafeterías, restaurantes, venta de tamales y lechona, dulces, repostería, venta de fritos, heladería, hostelería, frutería Confección y textil: fábrica de ropa, taller de confección, modistería 16% comerciantes que laboran en el espacio público = 60	200 microcréditos aprobados Valor total de desembolsos: 269.000.000 Capital inicial: 300.000.000 Subsidio de intereses: 100.000.000 Total, mujeres: 130 Total, Hombres: 70 Total, mujeres cabeza de familia: 30% Actividad económica: comercio y servicios: tiendas, supermercados, tienda de accesorios, ropa, artesanías, calzado, salones de belleza, cacharrerías, misceláneas, papelerías, viveros, pet shop. gastronomía: cafeterías, restaurantes, venta de tamales y lechona, dulces, repostería, venta de fritos Confección y textil: fábrica de ropa, taller de confección, modistería

TOTAL, DE CREDITOS COLOCADOS INFICRÉDITOS	569
TOTAL, DINERO DESEMBOLSADO	\$ 753.400.000

GENERALIDADES DEL PROGRAMA POR FASE

FASE 1	FASE 2
Monto de los créditos entre un mínimo de \$300.000 y un máximo de \$5.000.000. Gracias al respaldo del Gobierno local se estableció un esquema de subsidio a las tasas de interés así: <ul style="list-style-type: none"> • Montos: Créditos entre \$300.000 y \$1.500.000: subsidio del 100% de la tasa de interés. • Créditos entre \$1.500.001 y \$5.000.000: subsidio del 50% de la tasa de interés. 	Monto de los créditos entre un mínimo de \$300.000 y un máximo de \$8.000.000. Gracias al respaldo del Gobierno local se estableció un esquema de subsidio a las tasas de interés así: <ul style="list-style-type: none"> • Montos: Créditos entre \$300.000 y \$2.000.000: subsidio del 100% de la tasa de interés. • Créditos entre \$2.000.001 y \$5.000.000: subsidio del 50% de la tasa de interés. • Créditos entre \$5.001.000 y \$8.000.000:

subsidio del 30% de la tasa de interés.

Plazos hasta de 18 meses.

Tasa de 2,6% Efectivo mensual, la del mercado es mayor hasta de 3 y 4% Efectivo mensual

PARTICIPACION POR ACTIVIDAD ECONOMICA

FASE 1	
Comuna	Porcentaje de créditos otorgados
Comuna 1	6,32%
Comuna 2	8,07%
Comuna 3	7,02%
Comuna 4	4,21%
Comuna 5	4,91%
Comuna 6	9,82%
Comuna 7	9,47%
Comuna 8	17,19%
Comuna 9	14,74%
Comuna 10	4,21%
Comuna 11	5,61%
Comuna 12	7,37%
Comuna 13	1,05%

FASE 1	
DETALLE	PARTICIPACION
Sector comercio y/o servicios	53%
Gastronomía y/o hotelería	23%
Confección y textil	7%

FASE 2	
DETALLE	PARTICIPACION
1. Agroindustrial y/o Ambiental	4%
3. Artesanal	3%
4. Gastronomía, Hotelería	26%
5. Comercio Y Servicio	53%
6. Confección Y Textil	7%

DISTRIBUCIÓN DE MICROCRÉDITOS POR COMUNA

FASE 2	
Comuna	Porcentaje de créditos otorgados
Comuna 1	9%
Comuna 2	9%
Comuna 3	2%
Comuna 4	11%
Comuna 5	3%
Comuna 6	11%
Comuna 7	14%
Comuna 8	13%
Comuna 9	17%
Comuna 10	2%
Comuna 11	4%
Comuna 12	4%
Comuna 13	4%
TOTAL	100%

Adicionalmente en esta fase se tuvo participación de solicitudes del sector rural, con emprendimientos como Porcicultura y Avicultura de los cuales se obtuvo una participación del 5% de estos créditos aprobados.

Requisitos:

- No estar reportado en centrales de riesgo.
- Tener mínimo 6 meses de antigüedad en la actividad económica.
- Demostrar ingresos del negocio mediante: Facturas de compra de materia prima y productos. Referencias de clientes y proveedores.
- Ser menor de 69 años. (Para mayores de 69, se requiere análisis especial.)
- Recibir visita de verificación por parte del operador financiero.
- Diligenciar el formulario con firma original y huella.
- Presentar copia de la cédula de ciudadanía.

INFORME PQRS DEL AÑO 2025

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe contempla el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, recibidos en la entidad por los diferentes canales de comunicación, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2025 y el 30 de noviembre de 2025, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley

RESPONSABILIDAD

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación.

Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al director, profesional o líder de cada dependencia.

1. PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
Petición	4354	51,10%
Quejas	11	0,13%
Reclamos	3537	41,51%
Sugerencias	26	0,31%
Otros (respuestas, informativo, propuestas)	484	5,68%
Tutelas	37	0,43%
Traslados	72	0,84%
TOTAL	8521	100%

Tabla 1 PQRSD Recibidas

***Solicitudes en las que se negó el acceso a la información:** A la fecha la entidad ha brindado respuesta oportuna a todas las peticiones sin que en alguna se diera lugar a negación de la información.

2. ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

CONCEPTO	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TOTAL, PENDIENTES	TERMINADAS	TOTAL, RECIBIDAS
Peticiones	146	818	964	3390	4354
Quejas	0	1	1	10	11
Reclamos	11	645	656	2881	3537
Sugerencias	1	1	2	24	26
Tutelas	0	1	1	36	37
Otros (respuestas, Informativo, Invitación)	17	34	51	433	484
Traslados	0	1	1	71	72
TOTAL	175	1501	1676	6845	8521

Tabla 2 Atención PQRS

- ✓ **En trámite:** indicativo de que el requerimiento del usuario se encuentra visualizado y en proceso de respuesta por el grupo o dependencia responsable.
- ✓ **Sin tramitar:** indicativo de que el requerimiento del usuario no ha sido visualizado por el grupo o dependencia responsable.
- ✓ **Terminado:** indicativo de que se le brindo una respuesta oportuna al usuario y se ejecutó el requerimiento

Es importante resaltar que a la fecha del corte todos los PQRS relacionados anteriormente se encuentran vencidos del tiempo de respuesta, lo que podría representar falta de la responsabilidad de revisar la correspondencia asignada en el aplicativo de correspondencia y dar la oportuna respuesta de acuerdo a la ley 1755 del 2015 y de conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la atención integral del ciudadano y los procedimientos incorporados por INFIBAGUE.

Como acciones correctivas para la depuración de los PQRS pendientes de responder de forma oportuna y para desarrollar de forma satisfactoria el proceso de atención al ciudadano, se remiten mensualmente correos electrónicos a todas las dependencias del Instituto indicando el número de solicitudes sin tramitar.

3. PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA

La entidad a través la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana realiza diferentes actividades con el fin de garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la ley 1755 del 2025, no obstante, existen casos que por condiciones técnicas la ejecución del servicio podría tener unos tiempos de respuesta diferentes.

DEPENDENCIA		PROMEDIO TIEMPOS DE RESPUESTA (EN DIAS)
Gerencia General		6
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana		5
Dirección De Servicios Administrativos		9
Dirección De Proyectos Y Servicios Financieros		22
Servicios Financieros		14
Complejo Cultural Panóptico		6
Dirección Financiera		15
Grupo Gestión Cartera Y Cobranza		17
Dirección Operativa Y Comercial	51	
Unidad Alumbrado Publico	31	
Unidad Parques Y Zonas Verdes	77	
Unidad Plazas De Mercado	12	
Secretaria General	16	
Control Disciplinario	9	
Control Interno De Gestión	11	
Oficina Asesora De Planeación	12	
Oficina Asesora Gestión Tecnológica	13	
PROMEDIO TODA LA ENTIDAD	19	

Tabla 3 Promedio Tiempo de Respuesta

4. CLASIFICACION DE PQRS PENDIENTES POR DEPENDENCIA

Dependencia	Pendiente Vencido	Pendientes Sin Vencer	Total, Pendiente 30 Nov.	Pendiente 2024	Terminadas	Total, Recibidas	% De Atención
Gerencia General	1	4	5	0	182	187	97%
Oficina Asesora De Comunicaciones Y Participación Ciudadana	0	1	1	0	82	83	99%
Dirección De Servicios Administrativos	49	1	50	10	690	740	93%
Grupo Gestión Humana Y Sst	6	3	9	0	98	107	92%
Bienes Y Servicios	30	7	37	0	100	137	73%
Dirección De Proyectos Y Servicios Financieros	8	0	8	0	53	61	87%
Servicios Financieros	0	0	0	0	427	427	100%
Complejo Cultural Panóptico	0	0	0	0	281	281	100%
Dirección Financiera	2	0	2	0	91	93	98%
Grupo Gestión Cartera Y Cobranza	20	2	22	1	92	114	81%
Dirección Operativa Y Comercial	141	25	166	0	230	396	58%
Unidad Alumbrado Publico	881	87	968	0	3423	4391	78%
Unidad Parques Y Zonas Verdes	373	0	373	106	238	611	39%
Unidad Plazas De Mercado	8	16	24	0	473	497	95%
Secretaria General	5	3	8	0	266	274	97%
Control Disciplinario	0	0	0	0	20	20	100%
Control Interno De Gestión	2	1	3	0	44	47	94%
Oficina Asesora De Planeación	0	0	0	0	19	19	100%
Oficina Asesora Gestión Tecnológica	0	0	0	0	7	7	100%
Total	1526	150	1676	117	6816	8492	80%

Tabla 4 Clasificación PQRS por Dependencia

5. CLASIFICACIÓN DE RECLAMOS POR DEPENDENCIA

RECLAMOS					
DEPENDENCIA	SIN TRAMITE	EN TRAMITE	TOTAL, PENDIENTES	TERMINADAS	TOTAL, RECIBIDAS
Dirección De Servicios Administrativos	0	0	0	2	2
Bienes y servicios	0	0	0	3	3
Dirección De Proyectos y Servicios Financieros	0	1	1	0	1
Complejo Cultural Panóptico	0	0	0	1	1
Grupo Gestión de Cartera y Cobranza	2	0	2	2	4
Dirección Operativa Y Comercial	5	3	8	1	9
Unidad Alumbrado Publico	3	636	639	2865	3504
Unidad Parques y Zonas Verdes	1	4	5	0	5
Unidad Plazas de Mercado	0	1	1	7	8
Total	11	645	656	2881	3537

Tabla 5 Reclamos por Dependencia

Se puede evidenciar que el grupo que presenta mayor volumen de reclamos es el de Alumbrado público, por lo tanto, se solicitara clasificación general de las reclamaciones presentadas mediante la respectiva mesa de trabajo con el grupo de Alumbrado Público con el fin de establecer causas técnicas.

6. ATENCIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA

DEPENDENCIA	Llamadas No Contestadas	Llamadas Contestadas	TOTAL Llamadas	% Atención Llamadas	%Atención seguimiento ene - sep
Ventanilla Única (Ext 100)	104	352	456	77%	93%
Gerencia General (Ext 101)	87	7	94	7%	76%
Alumbrado Público PQRS (Ext 110)	544	1.295	1.839	70%	60%
Alumbrado Público PQRS (Ext 111)	121	235	356	66%	84%
Dirección Operativa (Ext 113)	97	10	107	9%	82%
Parques y Zonas Verdes (Ext 114)	215	366	581	63%	73%
Plazas de mercado (Ext. 115)	80	49	129	38%	82%
Secretaria General (Ext 120)	100	162	262	62%	82%
Grupo Cartera y Cobranza (Ext. 130)	154	160	314	51%	58%
Tesorería (Ext. 135)	50	92	142	65%	70%
Dirección Servicios Administrativos (Ext. 140)	239	165	404	41%	60%
DIR. Financiamiento (Ext. 150)	129	200	329	61%	67%
CONTROL INTERNO (Ext. 160)	19	1	20	5%	64%
TOTAL	1.939	3.094	5.033	61%	74%

Tabla 6 Atención Línea Telefónica

ENCUESTA APLICADA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

En el marco de la Audiencia de Rendición de Cuentas, se aplicaron encuestas de percepción a los asistentes, con el propósito de recoger la opinión ciudadana frente al desarrollo del ejercicio, la claridad de la información presentada y los mecanismos de participación dispuestos por la entidad. Los resultados obtenidos constituyen un insumo fundamental para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación y diálogo implementadas, así como para identificar oportunidades de mejora que fortalezcan los procesos de transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas.

La encuesta estuvo enmarcada bajo las siguientes preguntas:

1. Lugar

- Museo Panóptico de Ibagué

2. Fecha*

- 22/12/2025

3. Barrio*

4. Comuna

5. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas?

- Publicación web o redes sociales
- Llamada Telefónica
- Invitación Directa
- Medios comunicación
- Voz a Voz

6. El informe de rendición de cuentas presentado fue:

- Claro
- Confuso

7. ¿La Información presentada en la Rendición de Cuentas cumplió sus Expectativas?

- Sí
- No

8. ¿Cree que la participación de la ciudadanía en la Audiencia de Rendición de Cuentas fue la apropiada *

- Sí
- No

9. ¿Sobre qué tema le gustaría que se hiciera más énfasis en la próxima Rendición de Cuentas?

- Educación
- Espacio Público
- Malla vial
- Movilidad
- Etnias
- Agro
- Salud
- Transparencia
- Ambiente
- Niñez
- Seguridad y paz
- Infraestructura

Otro: _____

De acuerdo a la Audiencia de Rendición de Cuentas; Califique de 1 a 5, los siguientes aspectos, siendo (1) el más bajo y (5) el más alto (señale con una X la casilla correspondiente)

	1	2	3	4	5
Pertinencia del lugar donde se llevó a cabo el Encuentro Estratégico de Diálogo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiempo empleado en el desarrollo del Encuentro Estratégico de Diálogo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participación de organizaciones de la sociedad civil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilización de herramientas tecnológicas (Web, Chat, Foros, Redes Sociales, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lenguaje utilizado para la presentación del Informe de Gestión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De la encuesta realizada, se obtuvieron los siguientes datos:

INFORME DE RESULTADOS DE ENCUESTA

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Vigencia 2025

1. Introducción

En el marco del ejercicio de Rendición de Cuentas y en cumplimiento de los principios de transparencia, participación ciudadana y control social, INFIBAGUÉ aplicó una encuesta de percepción ciudadana durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025.

El presente informe consolida los resultados obtenidos, realiza el análisis técnico de la información recolectada y justifica estadísticamente la muestra encuestada.

2. Población objetivo

La población objetivo del ejercicio estuvo conformada por aproximadamente 700 ciudadanos asistentes y potencialmente impactados por la gestión institucional.

3. Tamaño de la muestra y justificación

Del total de la población objetivo, se logró aplicar la encuesta a 223 ciudadanos, lo que equivale a una cobertura del 31.9 %. Desde el punto de vista técnico, este tamaño de muestra es altamente representativo para ejercicios de percepción ciudadana y rendición de cuentas, superando ampliamente los mínimos recomendados para análisis descriptivos en escenarios institucionales.

Por lo anterior, el presente informe consolida y analiza la TOTALIDAD de las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, incluyendo variables de caracterización, difusión y evaluación del evento.

4. Análisis de datos

4.1 Lugar

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se llevó a cabo en el Museo Panóptico de Ibagué, un escenario emblemático del municipio que ofrece condiciones adecuadas de accesibilidad, capacidad y pertinencia institucional para el desarrollo de este tipo de ejercicios de participación ciudadana. La elección de este espacio permitió garantizar un ambiente propicio para la interacción entre la entidad y la ciudadanía, facilitando la asistencia de los participantes y el desarrollo ordenado de las actividades programadas. Así mismo, el uso de este lugar contribuyó a fortalecer la visibilidad del ejercicio de rendición de cuentas, promoviendo la transparencia, el diálogo y el control social en un entorno culturalmente significativo para la ciudad.

4.1 Fecha

La **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** se realizó en la fecha de hoy **22 de diciembre, de 2025**, en cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y participación ciudadana que rigen la función administrativa. Este ejercicio permitió a la entidad informar de manera oportuna a la ciudadanía sobre la gestión adelantada, generar espacios de diálogo directo y fortalecer el control social, reafirmando el compromiso institucional con una gestión abierta, responsable y orientada al servicio de la comunidad.

4.2 Hora

El desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se llevó a cabo en horas de la mañana, franja horaria que resultó adecuada para garantizar la asistencia y participación de la ciudadanía. La realización del evento en este horario permitió facilitar el acceso de los participantes, promover una mayor disposición al diálogo y asegurar un desarrollo ordenado y continuo de la agenda programada, contribuyendo así al cumplimiento efectivo de los objetivos del ejercicio de rendición de cuentas.

4.3 Barrio

La información recolectada sobre los **barrios y sectores de procedencia** de los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas evidencia una **participación amplia, diversa y territorialmente representativa** de la ciudad de Ibagué, así como de algunos sectores rurales y corregimentales. La presencia de ciudadanos provenientes de barrios como **Belén, Jordán (en sus diferentes etapas), La Pola, La Campiña, El Salado, Libertador, Ambalá, Varsovia, Santa Helena, Piedra Pintada, Parrales, Prados del Norte, Calambeo, Picalaña, Ibagué 2000, El Carmen, Venecia, San Francisco de Aparco, San Isidro, Gaitán, Popular, Montealegre, La Francia, Cantabria, Modelia, entre otros**, demuestra que el ejercicio de rendición de cuentas logró convocar a población de **distintas comunas, estratos socioeconómicos y realidades territoriales**.

Asimismo, se destaca la participación de habitantes de **veredas y corregimientos**, como **Vereda La Coqueta, Vereda Los Naranjos y Corregimiento 4 Gamboa**, lo cual refleja un alcance que trasciende el ámbito urbano y permite incorporar visiones del sector rural, fortaleciendo el enfoque incluyente del ejercicio. Esta diversidad territorial constituye un elemento positivo del proceso, ya que garantiza que la rendición de cuentas no se limite a un solo sector de la ciudad, sino que recoja percepciones y expectativas de distintos puntos del territorio.

En conjunto, la variedad de barrios y sectores representados confirma que la Audiencia Pública contó con una **asistencia plural y descentralizada**, lo que fortalece la legitimidad del ejercicio, amplía el control social y aporta insumos relevantes para la toma de decisiones institucionales. No obstante, esta información también permite identificar oportunidades para seguir fortaleciendo la participación de otros sectores del municipio en futuros ejercicios, con el fin de ampliar aún más la cobertura territorial y la representatividad ciudadana.

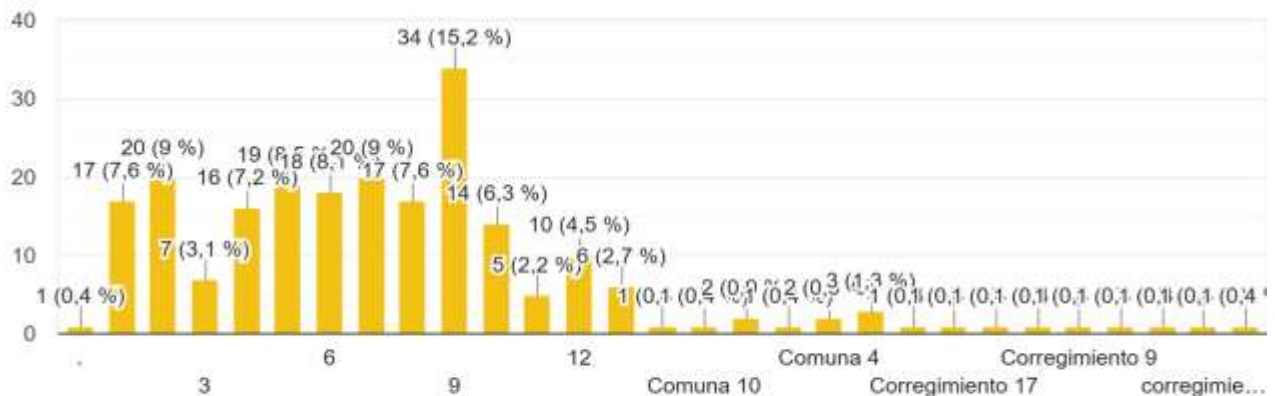
4.4 Comuna

Se registraron 223 respuestas válidas. La opción con mayor frecuencia fue '9'. Este comportamiento evidencia una tendencia clara y consistente entre los participantes.

El predominio de esta respuesta permite inferir que la percepción ciudadana frente a este aspecto es homogénea y refleja coherencia en la experiencia de los asistentes. Este resultado constituye un insumo relevante para la evaluación institucional y la mejora continua de los ejercicios de rendición de cuentas.

Comuna

223 respuestas



El gráfico de distribución por **comuna**, con un total de **224 respuestas**, evidencia una participación ciudadana **territorialmente diversa**, con una concentración significativa en algunas comunas específicas del municipio de Ibagué, sin que ello implique exclusión de otros sectores.

Se destaca de manera particular la **Comuna 9**, que registra el mayor número de participantes con **34 respuestas (15,2 %)**, lo cual indica una alta movilización y apropiación del ejercicio de rendición de cuentas por parte de los habitantes de este sector. Este resultado puede asociarse a factores como cercanía al lugar del evento, interés comunitario y efectividad de los canales de convocatoria en dicha zona.

Otras comunas presentan también niveles relevantes de participación, con porcentajes que oscilan entre el **7 % y el 9 %**, lo que demuestra que la audiencia logró convocar ciudadanos de múltiples zonas urbanas del municipio. Esta distribución refleja que el ejercicio no se concentró exclusivamente en un solo sector, sino que contó con representación de diferentes comunas, fortaleciendo el carácter plural e incluyente del proceso.

Adicionalmente, el gráfico muestra la presencia de participantes provenientes de **comunidades con menor frecuencia** y de **corregimientos**, aunque en proporciones más reducidas. Este comportamiento es habitual en ejercicios presenciales de rendición de cuentas y, lejos de

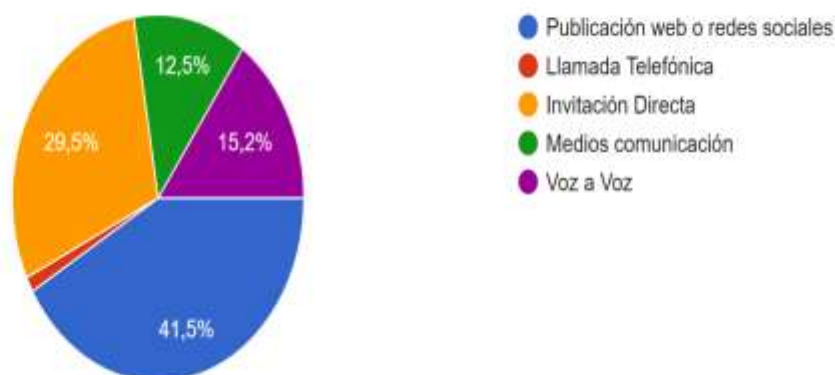
restar validez al ejercicio, permite identificar oportunidades para reforzar estrategias de convocatoria territorial en futuros eventos, especialmente en sectores con menor participación registrada.

En conjunto, la distribución por comunas confirma que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas contó con una **asistencia amplia y territorialmente representativa**, lo cual fortalece la legitimidad del ejercicio, amplía el control social y proporciona a la entidad insumos valiosos para orientar acciones de participación ciudadana con enfoque territorial.

5. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas?

¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas?

224 respuestas



Con un total de **224 respuestas**, permite identificar de manera clara los **canales de comunicación más efectivos** utilizados para la convocatoria del evento.

Los resultados evidencian que el principal medio de difusión fue la **publicación en la página web y redes sociales**, con un **41,5 %** de las respuestas, lo que confirma la alta efectividad de los canales digitales institucionales para convocar a la ciudadanía. Este comportamiento refleja el alcance y la capacidad de las plataformas digitales para informar de manera oportuna y masiva, especialmente entre públicos urbanos y con acceso a medios tecnológicos.

En segundo lugar, se destaca la **invitación directa**, con un **29,5 %**, lo que evidencia la importancia de las estrategias presenciales y personalizadas de convocatoria. Este resultado demuestra que el contacto directo continúa siendo un mecanismo clave para incentivar la participación ciudadana, especialmente en sectores comunitarios y organizaciones sociales.

El **voz a voz** representa un **15,2 %** de las respuestas, lo cual indica que la información sobre la

audiencia se difundió de manera orgánica entre la ciudadanía, reflejando interés y apropiación del ejercicio por parte de los participantes. Este tipo de difusión espontánea es un indicador positivo de legitimidad y confianza en el proceso.

Por su parte, los **medios de comunicación** alcanzaron un **12,5 %**, mostrando un aporte complementario a la estrategia de convocatoria, mientras que la **llamada telefónica** presenta una participación marginal, lo que sugiere que este canal tiene menor efectividad frente a otros mecanismos de comunicación utilizados.

En conjunto, los resultados permiten concluir que la estrategia de difusión implementada fue **diversa y efectiva**, con un claro liderazgo de los canales digitales, complementados por acciones presenciales y comunitarias. Este análisis constituye un insumo relevante para fortalecer futuras estrategias de convocatoria, priorizando los medios de mayor impacto sin descuidar los mecanismos tradicionales que favorecen la participación ciudadana.

6. El informe de rendición de cuentas presentado fue:

El informe de rendición de cuentas presentado fue:

224 respuestas



El gráfico inmediatamente anterior, evidencia un resultado **altamente positivo y contundente** en términos de comprensión ciudadana.

El **98,2 %** de los participantes calificó el informe como **claro**, mientras que solo un **1,8 %** lo consideró **confuso**. Esta distribución demuestra que la información presentada por la entidad fue comprendida de manera adecuada por la gran mayoría de los asistentes, lo cual constituye un indicador sólido de cumplimiento del principio de **transparencia y publicidad** en el ejercicio de rendición de cuentas.

La amplia predominancia de la percepción positiva sugiere que el contenido del informe, el lenguaje utilizado y la forma de presentación lograron adaptarse eficazmente a públicos diversos, evitando barreras técnicas o comunicativas que suelen afectar este tipo de ejercicios institucionales.

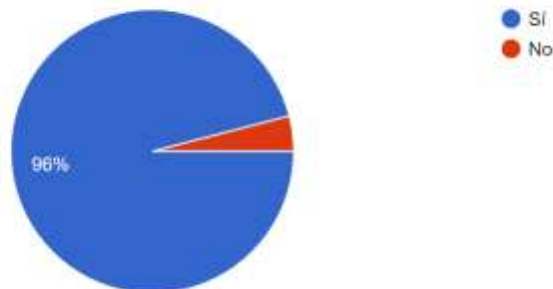
Desde una perspectiva institucional, este resultado fortalece la legitimidad del proceso de rendición de cuentas, ya que la claridad del informe es un elemento esencial para garantizar el **control social efectivo**. Cuando la ciudadanía comprende la información, se genera mayor confianza, apropiación y participación.

Finalmente, el reducido porcentaje de respuestas que calificaron el informe como confuso representa una **oportunidad de mejora puntual**, orientada a reforzar algunos contenidos específicos o a profundizar estrategias pedagógicas en futuros ejercicios, sin que ello afecte la valoración general positiva del proceso.

7. ¿La Información presentada en la Rendición de Cuentas cumplió sus Expectativas?

¿La Información presentada en la Rendición de Cuentas cumplió sus Expectativas?

224 respuestas



El gráfico correspondiente a la pregunta “¿La información presentada en la Rendición de Cuentas cumplió sus expectativas?”, con un total de **224 respuestas**, evidencia una valoración **altamente positiva** por parte de la ciudadanía.

El **96 %** de los participantes manifestó que **sí** se cumplieron sus expectativas, mientras que únicamente un **4 %** respondió de manera negativa. Esta amplia mayoría refleja que el contenido presentado durante la Audiencia Pública respondió de forma efectiva a los intereses, inquietudes y necesidades informativas de los asistentes.

Desde una perspectiva institucional, este resultado indica que la información suministrada fue **pertinente, suficiente y alineada con las expectativas ciudadanas**, lo cual es un indicador clave del éxito del ejercicio de rendición de cuentas. El alto nivel de cumplimiento sugiere que la entidad logró comunicar de manera clara los avances, resultados y acciones de su gestión.

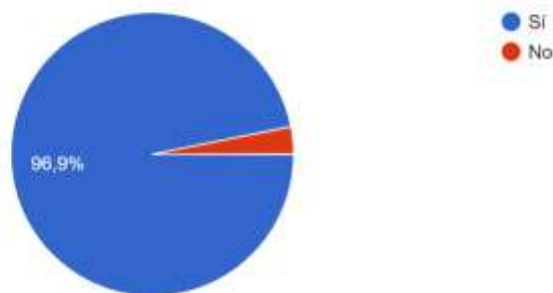
Adicionalmente, el reducido porcentaje de respuestas negativas no afecta la valoración general del proceso, sino que representa una **oportunidad de mejora puntual**, orientada a profundizar o complementar ciertos temas de interés en futuros ejercicios de rendición de cuentas.

En conclusión, este resultado fortalece la legitimidad del ejercicio realizado y evidencia que la Audiencia Pública cumplió su propósito de **informar, generar confianza y fortalecer el control**

social, reafirmando el compromiso de la entidad con una gestión transparente y orientada a la ciudadanía.

8. ¿Cree que la participación de la ciudadanía en la Audiencia de Rendición de Cuentas fue la apropiada

¿Cree que la participación de la ciudadanía en la Audiencia de Rendición de Cuentas fue la apropiada
224 respuestas



Con un total de **224 respuestas**, evidencia una **valoración ampliamente positiva** por parte de los asistentes.

El **96,9 %** de los encuestados considera que la participación ciudadana fue **apropiada**, mientras que solo un **3,1 %** manifestó una percepción contraria. Este resultado refleja que la mayoría de los ciudadanos percibió que existieron espacios adecuados para la intervención, el diálogo y la expresión de opiniones durante el desarrollo de la Audiencia Pública.

Desde el punto de vista institucional, esta valoración positiva indica que los mecanismos de participación habilitados por la entidad fueron **efectivos y suficientes**, permitiendo una interacción real entre la ciudadanía y la administración. La alta percepción de adecuación sugiere que el ejercicio no se limitó a una exposición unilateral de información, sino que promovió el intercambio y el control social.

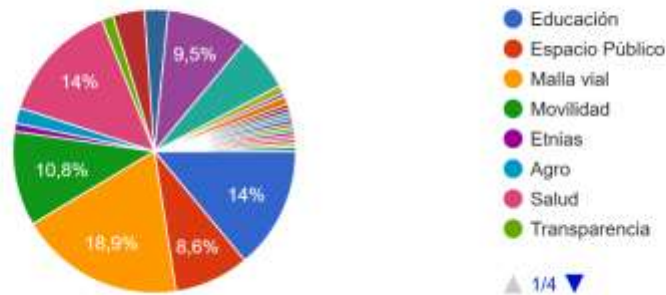
El reducido porcentaje de respuestas negativas no afecta la evaluación general del proceso; por el contrario, constituye un **insumo valioso para el mejoramiento continuo**, orientado a fortalecer aún más los espacios de participación en futuros ejercicios de rendición de cuentas.

En conclusión, este resultado confirma que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas cumplió con su propósito participativo, fortaleciendo la confianza ciudadana y reafirmando el compromiso institucional con una gestión abierta, incluyente y transparente.

9. ¿Sobre qué tema le gustaría que se hiciera más énfasis en la próxima Rendición de Cuentas?

¿Sobre qué tema le gustaría que se hiciera más énfasis en la próxima Rendición de Cuentas?

222 respuestas



El gráfico correspondiente a la pregunta “¿Sobre qué tema le gustaría que se hiciera más énfasis en la próxima Rendición de Cuentas?”, con un total de **224 respuestas**, permite identificar de manera clara las **principales prioridades e intereses de la ciudadanía** frente a la gestión institucional.

Los resultados evidencian que el tema con mayor demanda de profundización es la **malla vial**, con un **18,9 %** de las respuestas, lo cual refleja una preocupación ciudadana significativa relacionada con la infraestructura vial, el estado de las vías y la movilidad urbana. Este resultado posiciona la malla vial como un asunto estratégico que requiere mayor visibilidad, detalle y seguimiento en futuros ejercicios de rendición de cuentas.

En un segundo nivel de importancia se encuentran los temas de **educación** y **salud**, cada uno con aproximadamente un **14 %** de las respuestas. Esta preferencia demuestra que la ciudadanía mantiene un alto interés en los sectores sociales fundamentales, particularmente en la calidad de los servicios, la cobertura y el impacto de las acciones institucionales en estos ámbitos.

La **movilidad** registra un **10,8 %**, lo que refuerza la relevancia de los asuntos relacionados con el tránsito, el transporte y la planificación urbana. Este resultado, en conjunto con la alta priorización de la malla vial, evidencia que los temas de infraestructura y movilidad constituyen una preocupación transversal para los ciudadanos.

Otros temas como **etnias (9,5 %)**, **espacio público (8,6 %)**, **agro**, **transparencia** y otros asuntos específicos presentan porcentajes menores, pero no menos relevantes. Su presencia en el gráfico indica la diversidad de intereses y la heterogeneidad de las expectativas ciudadanas frente a la gestión pública.

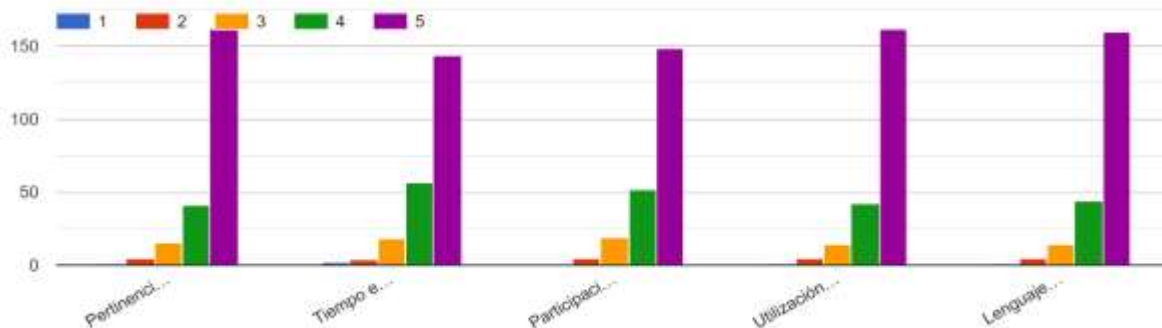
Desde una perspectiva institucional, esta distribución temática representa un **insumo estratégico fundamental** para la planeación de futuros ejercicios de rendición de cuentas, ya que permite orientar los contenidos hacia los temas de mayor interés ciudadano, sin descuidar los demás ejes de gestión. Asimismo, estos resultados fortalecen el enfoque participativo del proceso, al incorporar directamente

las prioridades expresadas por la ciudadanía.

En conclusión, el gráfico evidencia que la próxima rendición de cuentas deberá profundizar especialmente en **infraestructura vial, educación, salud y movilidad**, al tiempo que mantenga espacios de información sobre otros temas relevantes, garantizando así un ejercicio equilibrado, pertinente y alineado con las expectativas ciudadanas.

10. De acuerdo a la Audiencia de Rendición de Cuentas; Califique de 1 a 5, los siguientes aspectos, siendo (1) el más bajo y (5) el más alto (señale con una X la casilla correspondiente) [Pertinencia del lugar donde se llevó a cabo el Encuentro Estratégico de Diálogo.

De acuerdo a la Audiencia de Rendición de Cuentas; Califique de 1 a 5, los siguientes aspectos, siendo (1) el más bajo y (5) el más alto (señale con una X la casilla correspondiente)



El gráfico de barras correspondiente a la evaluación cuantitativa de la Audiencia de Rendición de Cuentas, en el que los participantes calificaron diferentes aspectos en una escala de **1 (más bajo) a 5 (más alto)**, evidencia una **valoración altamente positiva y consistente** en todos los criterios evaluados.

En primer lugar, la **pertinencia del lugar donde se llevó a cabo el encuentro** registra una concentración mayoritaria de calificaciones en el nivel **5**, seguida del nivel **4**, lo que indica que el espacio seleccionado fue considerado adecuado en términos de accesibilidad, comodidad y correspondencia con el tipo de evento desarrollado. La mínima presencia de calificaciones bajas demuestra que el lugar no representó una barrera para la participación ciudadana.

En cuanto al **tiempo empleado en el desarrollo del encuentro**, los resultados muestran nuevamente un predominio de las calificaciones **4 y 5**, lo que refleja que la duración del evento fue percibida como apropiada, equilibrando de manera adecuada el contenido presentado y el tiempo disponible para la participación y el diálogo ciudadano.

Respecto a la **participación de las organizaciones de la sociedad civil**, el gráfico evidencia una valoración mayoritariamente alta, lo que sugiere que los asistentes reconocieron la inclusión de actores sociales y comunitarios en el ejercicio de rendición de cuentas. Este resultado refuerza el carácter participativo y plural del evento.

La **utilización de herramientas tecnológicas** presenta una de las valoraciones más altas del conjunto de variables, con una clara concentración en la calificación **5**. Esto indica que los recursos tecnológicos empleados facilitaron la comprensión de la información, mejoraron la dinámica del evento y fortalecieron los canales de interacción con la ciudadanía.

Finalmente, el **lenguaje utilizado para la presentación del informe de gestión** obtiene una valoración sobresaliente, reflejada en el predominio absoluto de las calificaciones más altas. Este resultado confirma que el mensaje institucional fue transmitido de forma clara, comprensible e incluyente, evitando tecnicismos innecesarios y facilitando el ejercicio del control social.

De manera transversal, la baja presencia de calificaciones entre **1 y 2** en todos los aspectos evaluados demuestra que no se identificaron debilidades estructurales en la organización y desarrollo del evento. Por el contrario, la concentración de respuestas en los niveles superiores de la escala permite concluir que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue percibida como un ejercicio **bien planeado, pertinente y de alta calidad**.

11. Conclusión

El análisis integral de los resultados de la encuesta aplicada durante la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Vigencia 2025** permite concluir que el ejercicio desarrollado por **INFIBAGÉ**, en articulación con la **Alcaldía Municipal de Ibagué**, cumplió de manera efectiva con los principios de **transparencia, participación ciudadana, publicidad y control social** que rigen la función administrativa.

El tamaño de la muestra encuestada, equivalente al **31,9 % de la población objetivo**, resulta técnica y estadísticamente representativo para un ejercicio de percepción ciudadana, lo que otorga solidez y confiabilidad a los resultados presentados. La diversidad territorial evidenciada en la procedencia de los participantes, tanto de distintos barrios y comunas urbanas como de sectores rurales y corregimentales, fortalece la legitimidad del ejercicio y demuestra un alcance amplio e incluyente.

Los resultados reflejan una **percepción ampliamente positiva** de la ciudadanía frente a la organización, el desarrollo y los contenidos de la Audiencia Pública. La claridad del informe presentado, el alto nivel de cumplimiento de expectativas, la valoración favorable de los mecanismos de participación y la evaluación sobresaliente de aspectos como el lugar, el tiempo, el lenguaje utilizado y el uso de herramientas tecnológicas, confirman que el ejercicio fue comprendido, apropiado y valorado por la mayoría de los asistentes.

Asimismo, las prioridades temáticas identificadas por la ciudadanía, especialmente en relación con **infraestructura vial, educación, salud y movilidad**, constituyen insumos estratégicos de gran relevancia para la planeación y mejora de futuros ejercicios de rendición de cuentas, permitiendo orientar los contenidos hacia los intereses reales de la comunidad.

En conclusión, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia 2025 se consolidó como un ejercicio **efectivo, participativo y de alta calidad institucional**, que fortaleció la confianza ciudadana, promovió el diálogo abierto y reafirmó el compromiso de INFIBAGÉ y de la Administración Municipal con una gestión transparente, responsable y orientada al mejoramiento continuo.