



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



## INFORME GERENCIAL



### SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

**AÑO 2024**

**Periodo del Informe: Del 01 de enero al 02 de septiembre del 2024.**

Elaborado por: Egna Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Leidy Gómez García		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 02 de septiembre de 2024	Fecha de Aprobación: : 02 de septiembre de 2024		
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'

 <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: 1</b>	

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>1. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PQRSD Radicados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. PQRSD radicados con respuesta.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PQRSD radicados sin respuesta.....</b>	<b>8</b>
<b>5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino. ....</b>	<b>11</b>
<b>6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.....</b>	<b>13</b>
<b>7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta.....</b>	<b>16</b>
<b>8. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION.</b>	<b>18</b>
<b>9. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD .....</b>	<b>19</b>
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>21</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'



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



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

FECHA: 02 de septiembre de 2024.

### 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 al 02 de septiembre de 2024 con el fin de establecer alertas tempranas y acciones de mejora en los tiempos de respuesta.

### 2. PQRSD Radicados

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de septiembre del 2024 se radicaron 12.798 derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

<b>SECRETARIA/DEPENDENCIA</b>	<b>No. Pqrsd radicados</b>
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	89
1030-OFICINA JURIDICA	61
1040-CONTRATACION DESPACHO	164
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	101
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	190
1200-PLANEACION DESPACHO	12
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	80
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	675

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'



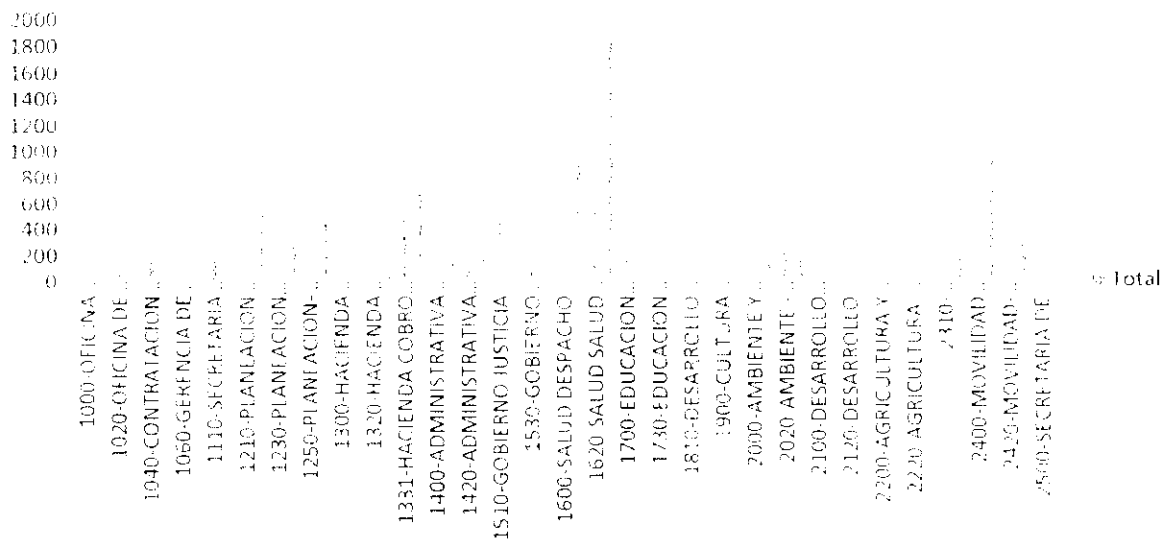
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	86
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	305
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	694
1300-HACIENDA DESPACHO	23
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	13
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	14
1330-HACIENDA TESORERIA	146
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	515
1340-HACIENDA RENTAS	793
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	25
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	161
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	103
1500-GOBIERNO DESPACHO	220
1510-GOBIERNO JUSTICIA	518
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	220
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	177
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	43
1600-SALUD DESPACHO	53
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	910
1620-SALUD SALUD PUBLICA	627
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1828
1700-EDUCACION DESPACHO	269
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	12
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESANDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6
1900-CULTURA DESPACHO	23
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	53
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	28
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	138
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	303
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	176

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'



2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	24
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	23
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	223
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	16
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	24
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	20
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	66
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	83
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	96
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	276
2400-MOVILIDAD DESPACHO	52
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1315
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	170
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	512
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	22
<b>Total, general</b>	<b>12798</b>

### RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION RADICADOS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



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



### 3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de septiembre del 2024, hay 9.923 derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

<b>SECRETARIA/DEPENDENCIA</b>	<b>No. Pqrsd con respuesta</b>
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	86
1030-OFICINA JURIDICA	50
1040-CONTRATACION DESPACHO	135
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	95
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	178
1200-PLANEACION DESPACHO	12
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	68
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	578
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	71
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	299
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	547
1300-HACIENDA DESPACHO	19
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	13
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	14
1330-HACIENDA TESORERIA	125
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	304
1340-HACIENDA RENTAS	740
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	20
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	151

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



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION**

**FORMATO: INFORME  
GERENCIAL**

**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	90
1500-GOBIERNO DESPACHO	202
1510-GOBIERNO JUSTICIA	437
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	191
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	171
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	27
1600-SALUD DESPACHO	49
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	862
1620-SALUD SALUD PUBLICA	608
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1726
1700-EDUCACION DESPACHO	238
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	11
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	5
1900-CULTURA DESPACHO	22
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	51
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	27
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	124
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	279
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	131
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	23
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	21
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	202
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	16
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	23
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	19
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	59
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	66
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	84

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



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**FORMATO: INFORME GERENCIAL**

**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

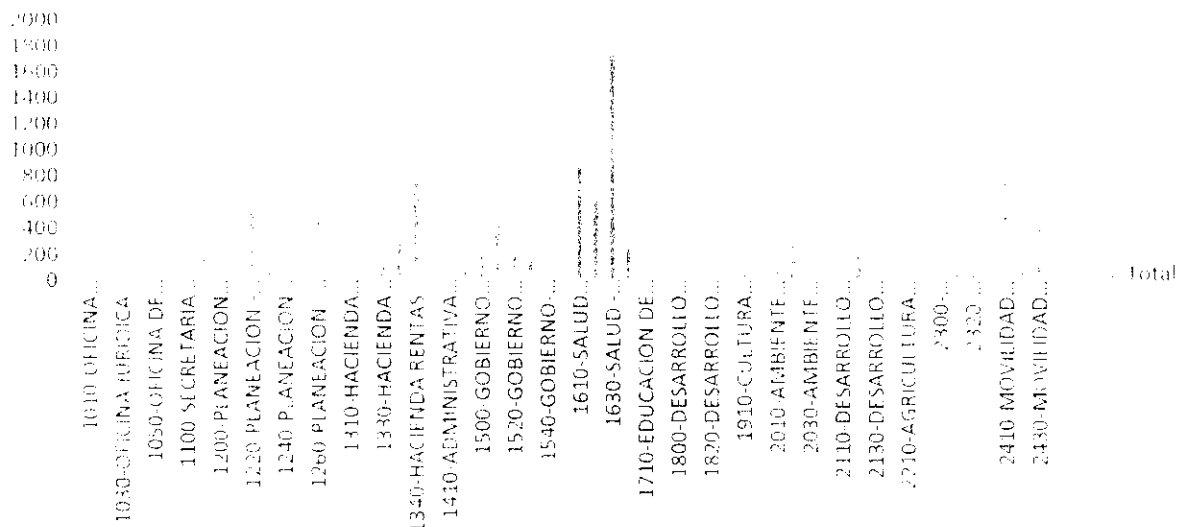
**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	218
2400-MOVILIDAD DESPACHO	26
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	827
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	138
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	405
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	22
<b>Total, general</b>	<b>10923</b>

## RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



### 4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de septiembre de 2024, hay 1.875 derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2

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





Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION**

**FORMATO: INFORME  
GERENCIAL**

**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión: 03**

**Fecha: 2019/04/25**

**Página: 1**



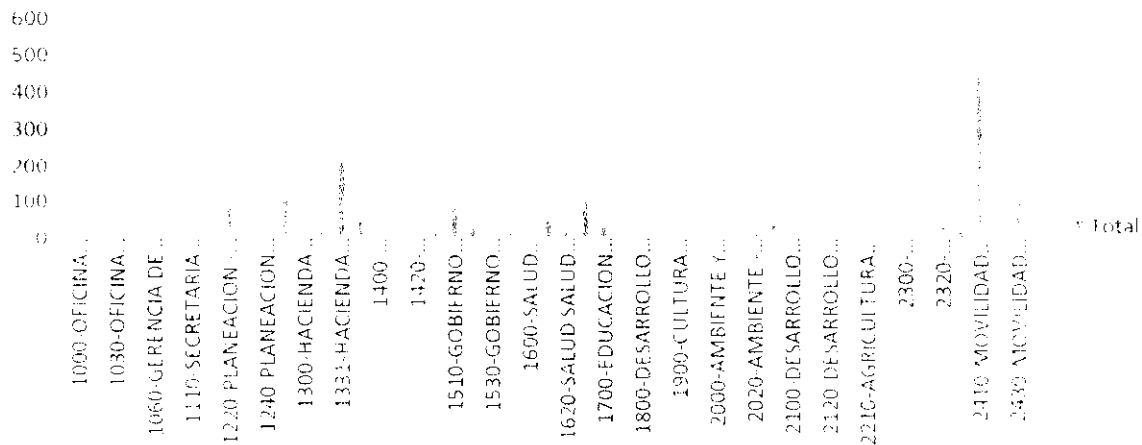
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	3
1030-OFICINA JURIDICA	11
1040-CONTRATACION DESPACHO	29
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	6
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	12
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	12
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	97
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	15
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	6
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	147
1300-HACIENDA DESPACHO	4
1330-HACIENDA TESORERIA	21
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	211
1340-HACIENDA RENTAS	53
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	10
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	13
1500-GOBIERNO DESPACHO	18
1510-GOBIERNO JUSTICIA	81
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	29
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	6
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	16
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	48
1620-SALUD SALUD PUBLICA	19
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	102
1700-EDUCACION DESPACHO	31
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR. EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	2

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





2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	14
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	24
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	45
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	21
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	7
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	17
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	12
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	58
2400-MOVILIDAD DESPACHO	26
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	488
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	32
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	107
<b>Total, general</b>	<b>1875</b>

### RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION SIN RESPUESTA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



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

 <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: 1</b>	

### 5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de septiembre de 2024, se brindó respuesta a 6.353 derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

<b>SECRETARIA/DEPENDENCIA</b>	<b>No. Pqrsd con respuesta dentro de termino</b>
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	81
1030-OFICINA JURIDICA	16
1040-CONTRATACION DESPACHO	98
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	81
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	170
1200-PLANEACION DESPACHO	7
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	37
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	292
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	35
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	269
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	60
1300-HACIENDA DESPACHO	6
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	11
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	12
1330-HACIENDA TESORERIA	54
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	51
1340-HACIENDA RENTAS	340
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	16
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	99
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	58
1500-GOBIERNO DESPACHO	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**

**FORMATO: INFORME  
GERENCIAL**

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



1510-GOBIERNO JUSTICIA	237
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	84
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	144
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	8
1600-SALUD DESPACHO	33
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	700
1620-SALUD SALUD PUBLICA	521
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1637
1700-EDUCACION DESPACHO	74
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	9
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4
1900-CULTURA DESPACHO	22
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	42
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	56
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	101
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	112
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	8
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	17
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	49
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	9
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	5
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	12
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	16
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	24
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	15
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	89
2400-MOVILIDAD DESPACHO	7

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



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**FORMATO: INFORME GERENCIAL**

**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

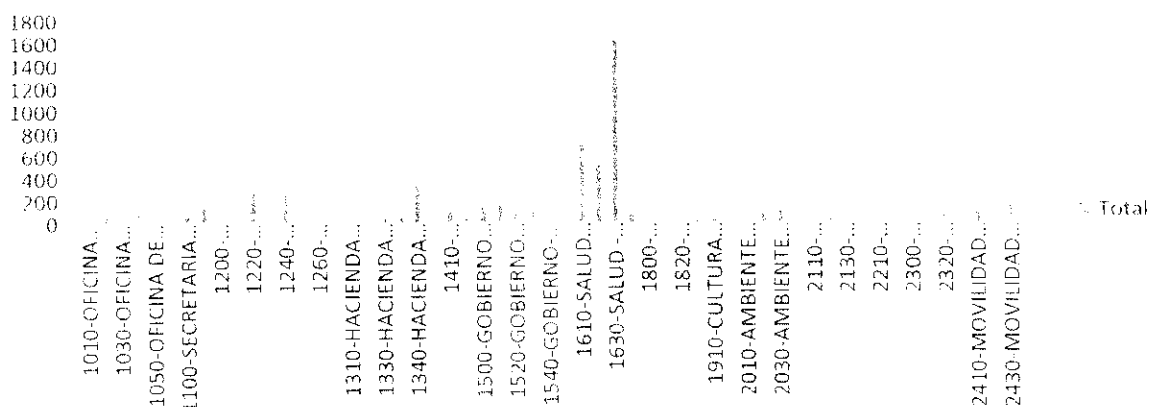
**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	96
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	56
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	195
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	15
<b>Total, general</b>	<b>6353</b>

### RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA DENTRO DE TERMINOS LEGALES EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



#### 6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de septiembre del 2024, se brindó respuesta a 4.570 derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta fuera de términos
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	5
1030-OFICINA JURIDICA	34
1040-CONTRATACION DESPACHO	37
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	14
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	8
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	31

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



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**FORMATO: INFORME GERENCIAL**

**Código:**  
FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	286
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	36
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	30
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	487
1300-HACIENDA DESPACHO	13
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	2
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	71
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	253
1340-HACIENDA RENTAS	400
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	52
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	32
1500-GOBIERNO DESPACHO	59
1510-GOBIERNO JUSTICIA	200
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	107
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	27
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	19
1600-SALUD DESPACHO	16
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	162
1620-SALUD SALUD PUBLICA	87
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	89
1700-EDUCACION DESPACHO	164
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESNDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	9
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	22

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



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO:** SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION

**FORMATO:** INFORME  
GERENCIAL

**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	68
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	178
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	19
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	15
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	153
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	18
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	7
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	43
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	42
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	69
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	129
2400-MOVILIDAD DESPACHO	19
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	731
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	82
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	210
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
<b>Total, general</b>	<b>4570</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'



**RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA FUERA DE LOS TERMINOS LEGALES EN LA ALCALDIA DE IBAGUÉ**



**7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta**

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de septiembre del 2024, hay 1.042 derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd vencidos
1030-OFICINA JURIDICA	5
1040-CONTRATACION DESPACHO	12
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	2
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	51
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	14
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	74
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1330-HACIENDA TESORERIA	13
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	184
1340-HACIENDA RENTAS	26
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	1

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





Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION**

**FORMATO: INFORME  
GERENCIAL**

**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión: 03**

**Fecha: 2019/04/25**

**Página: 1**



1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	2
1500-GOBIERNO DESPACHO	10
1510-GOBIERNO JUSTICIA	57
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	13
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	3
1600-SALUD DESPACHO	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	2
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1
1700-EDUCACION DESPACHO	12
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	4
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	7
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	5
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	4
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	13
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	9
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	39
2400-MOVILIDAD DESPACHO	23
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	341
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	20
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	83
<b>Total, general</b>	<b>1042</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'



### RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION EN ESTADO VENCIDOS Y SIN RESPUESTA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de septiembre del 2024, se radicaron 17.550 derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

Etiquetas de fila	Cuenta de TIPO_DOCUMENTAL
ACCESO	762
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	489
ATENCIÓN AL CIUDADANO	54
BIENESTAR SOCIAL	110
CALIDAD EDUCATIVA	1199
COBERTURA EDUCATIVA	669
CONTRATACIÓN	83

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'



DESPACHO	1539
ESCALAFON	761
EVALUACIÓN	99
FONDO DE PRESTACIONES	1147
GESTIÓN FINANCIERA	214
HISTORIA LABORAL	2219
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1256
MEJORAMIENTO	272
NOMINA	3297
PERMANENCIA	499
PLANEACIÓN	26
PLANTA DE PERSONAL	2039
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	254
SERVICIOS INFORMÁTICOS	67
TALENTO HUMANO	495
(en blanco)	
Total, general	17550

## 9. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD

Al analizar el comparativo de los informes generados del día 16 de agosto de 2024 con respecto al informe del día 02 de septiembre de 2024, se evidencia de manera general que hubo una disminución de 68 PQRDS en estado vencido.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	16-ago-24	2-sep-24	COMPARATIVO	OBSERVACIONES
<b>1030-OFICINA JURIDICA</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>-1</b>	<b>Aumento</b>
1040-CONTRATACION DESPACHO	12	12	0	Se mantuvo igual
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3	2	1	Disminuyo
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	58	51	7	Disminuyo
<b>1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>-1</b>	<b>Aumento</b>
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	90	74	16	Disminuyo

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



Alcaldía de  
**IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA  
INTEGRADO DE  
GESTION**

**FORMATO: INFORME  
GERENCIAL**

**Código:**

FOR-14-PRO-SIG-03

**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	90	74	16	Disminuyo
1300-HACIENDA DESPACHO	2	2	0	Se mantuvo igual
1330-HACIENDA TESORERIA	14	13	1	Disminuyo
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	184	184	0	Se mantuvo igual
1340-HACIENDA RENTAS	54	26	28	Disminuyo
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	3	1	2	Disminuyo
<b>1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>-2</b>	<b>Aumento</b>
1500-GOBIERNO DESPACHO	14	10	4	Disminuyo
1510-GOBIERNO JUSTICIA	63	57	6	Disminuyo
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	13	13	0	Se mantuvo igual
<b>1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>-3</b>	<b>Aumento</b>
1600-SALUD DESPACHO	2	2	0	Se mantuvo igual
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	3	2	1	Disminuyo
1620-SALUD SALUD PUBLICA	3	1	2	Disminuyo
1700-EDUCACION DESPACHO	24	12	12	Disminuyo
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1	0	1	Disminuyo
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	0	Se mantuvo igual
<b>1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-1</b>	<b>Aumento</b>
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	13	4	9	Disminuyo
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	8	7	1	Disminuyo
<b>2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>-2</b>	<b>Aumento</b>
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1	0	1	Disminuyo
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	20	5	15	Disminuyo
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2	0	2	Disminuyo
<b>2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>-4</b>	<b>Aumento</b>
<b>2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>-2</b>	<b>Aumento</b>
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	11	9	2	Disminuyo
<b>2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>-8</b>	<b>Aumento</b>
<b>2400-MOVILIDAD DESPACHO</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>-1</b>	<b>Aumento</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'



2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	322	341	-19	Aumento
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	16	20	-4	Aumento
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	89	83	6	Disminuyo
<b>Total, general</b>	<b>1110</b>	<b>1042</b>	<b>68</b>	<b>Disminuyo</b>

Nota:

**Aumento** significa que la dependencia aumento en las PQRSD en el estado vencido.

**Disminuyo** significa que la dependencia disminuyo en las PQRSD en el estado vencido.

**Se mantuvo igual** significa que la dependencia en los dos periodos mantuvo el mismo número de PQRSD en estado vencido.

## 10. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de septiembre de 2024, ingresaron **12.798** derechos de petición, de los cuales **6.353** 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 **49.64 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 02 de septiembre del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son la Dirección de Movilidad Tramites y Servicios con **341** peticiones, Cobro Coactivo de la Secretaria de Hacienda con **184** peticiones, Dirección Operativa y Control de Transito de la Secretaria de Movilidad con **83** peticiones, Dirección de Multipropósito de la Secretaria de Planeación con **74** peticiones, Dirección de Información y Aplicación De La Norma Urbanística de la Secretaria de Planeación con **51** peticiones y Dirección de Justicia de la Secretaria de Gobierno con **57** peticiones.
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.



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



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.

*Leidy Gomez G.*  
**LEIDY GOMEZ GARCIA**

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'