
 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		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 01 de octubre del 2024.

Elaborado por: Eгна Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Leidy Gómez García		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 01 de octubre de 2024	Fecha de Aprobación: 01 de octubre 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'





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

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. Objetivo	3
2. PQRSD Radicados	3
3. PQRSD radicados con respuesta.....	6
4. PQRSD radicados sin respuesta.....	8
5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.	11
6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.....	13
7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta.....	16
8. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION.	17
9. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD	20
10. CONCLUSIONES	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	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Formato: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 01 de octubre 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 01 de octubre 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 01 de octubre del 2024 se radicaron 14.665 derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicados
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	4
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	106
1030-OFICINA JURIDICA	69
1040-CONTRATACION DESPACHO	190
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	113
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	208
1200-PLANEACION DESPACHO	13
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	92
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	780
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	93
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	334
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÃ“N MULTIPROPÃ“SITO	714

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

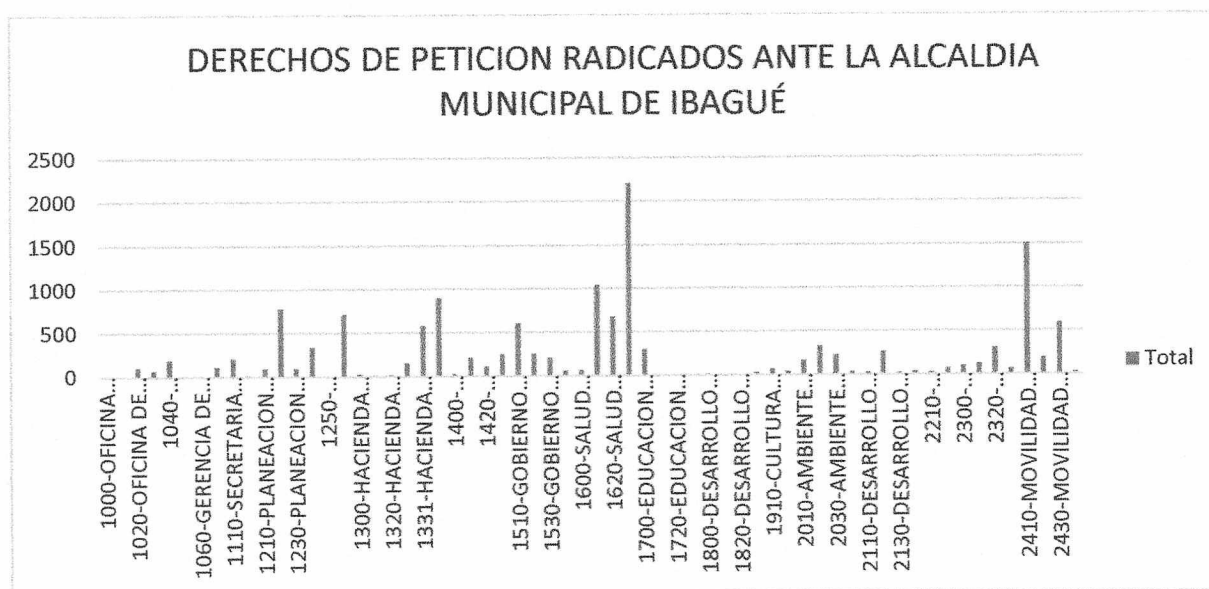


1300-HACIENDA DESPACHO	25
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	14
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	16
1330-HACIENDA TESORERIA	153
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	580
1340-HACIENDA RENTAS	894
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	27
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	217
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	113
1500-GOBIERNO DESPACHO	253
1510-GOBIERNO JUSTICIA	603
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	256
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	208
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	53
1600-SALUD DESPACHO	60
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1041
1620-SALUD SALUD PUBLICA	677
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2209
1700-EDUCACION DESPACHO	299
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1720-EDUCACION DE COBERTURA EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	12
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	8
1900-CULTURA DESPACHO	25
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	68
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	38
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	166
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	331
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	226
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	32
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	26



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'



2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	260
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	19
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	30
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	24
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	68
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	98
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	120
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	305
2400-MOVILIDAD DESPACHO	64
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1505
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	189
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	591
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	24
Total general	14665



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

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

3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre del 2024, hay 12.963 derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	102
1030-OFICINA JURIDICA	56
1040-CONTRATACION DESPACHO	163
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	112
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	204
1200-PLANEACION DESPACHO	13
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	82
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	698
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	81
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	329
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	615
1300-HACIENDA DESPACHO	23
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	13
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	15
1330-HACIENDA TESORERIA	140
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	383
1340-HACIENDA RENTAS	846
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	23
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	193
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	108
1500-GOBIERNO DESPACHO	239
1510-GOBIERNO JUSTICIA	537
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	231

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



1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	191
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	47
1600-SALUD DESPACHO	55
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	964
1620-SALUD SALUD PUBLICA	660
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2092
1700-EDUCACION DESPACHO	264
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	11
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESNDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	7
1900-CULTURA DESPACHO	24
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	59
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	30
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	144
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	311
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	199
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	27
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	25
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	241
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	19
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	26
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	22
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	66
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	78
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	100
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	255
2400-MOVILIDAD DESPACHO	36
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1124
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	152

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

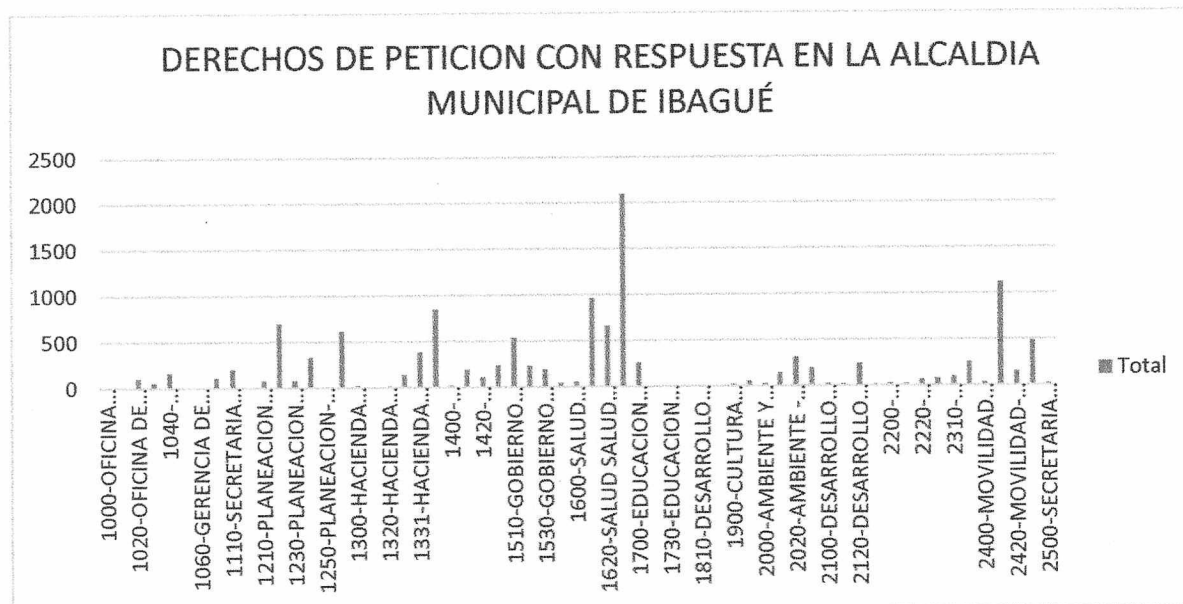
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	484
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	24
Total general	12963



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre de 2024, hay 1.702 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	1
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	4
1030-OFICINA JURIDICA	13
1040-CONTRATACION DESPACHO	27
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	4

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

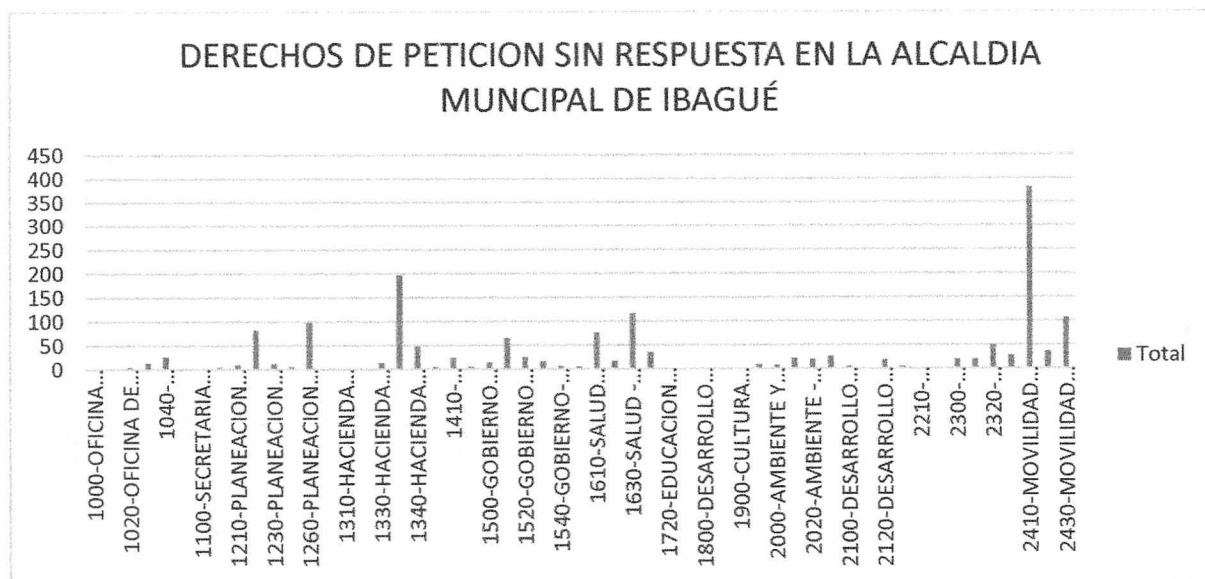


1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	10
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	82
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	12
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	5
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÃ“N MULTIPROPÃ“SITO	99
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	13
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	197
1340-HACIENDA RENTAS	48
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	24
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	5
1500-GOBIERNO DESPACHO	14
1510-GOBIERNO JUSTICIA	66
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	25
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	17
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	6
1600-SALUD DESPACHO	5
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	77
1620-SALUD SALUD PUBLICA	17
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	117
1700-EDUCACION DESPACHO	35
1720-EDUCACION DE COBERTURA EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	9
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	8
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	22
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	20

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



2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	27
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	5
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	19
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	4
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	20
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	20
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	50
2400-MOVILIDAD DESPACHO	28
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	381
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	37
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	107
Total general	1702



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



5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre de 2024, se brindó respuesta a 7.514 derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta dentro de termino
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	97
1030-OFICINA JURIDICA	20
1040-CONTRATACION DESPACHO	111
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	97
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	193
1200-PLANEACION DESPACHO	8
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	46
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	347
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	39
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	299
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	74
1300-HACIENDA DESPACHO	8
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	11
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	13
1330-HACIENDA TESORERIA	58
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	64
1340-HACIENDA RENTAS	410
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	19
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	139
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	68
1500-GOBIERNO DESPACHO	169
1510-GOBIERNO JUSTICIA	267
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	104

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

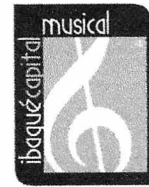
FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1

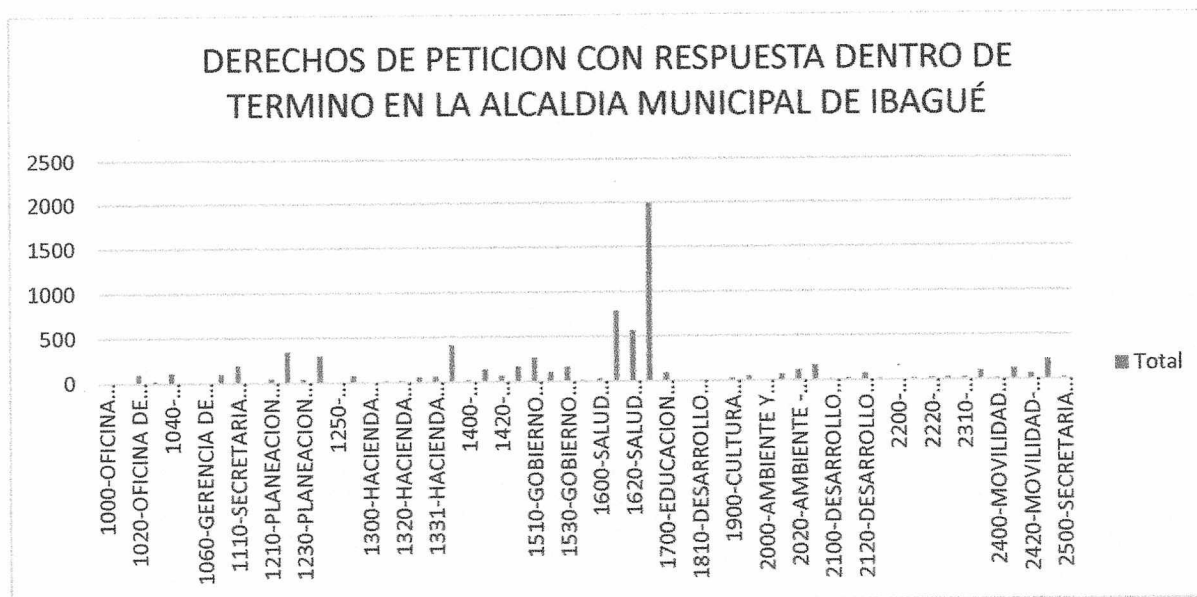


1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	162
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	15
1600-SALUD DESPACHO	34
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	790
1620-SALUD SALUD PUBLICA	567
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1996
1700-EDUCACION DESPACHO	91
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	9
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	5
1900-CULTURA DESPACHO	24
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	48
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	66
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	115
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	170
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	11
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	21
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	74
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	11
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	8
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	14
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	20
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	26
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	23
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	98
2400-MOVILIDAD DESPACHO	11
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	121
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	61

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'



2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	222
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	17
Total general	7514



6. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre del 2024, se brindó respuesta a 5.449 derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta fuera de termino
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	5
1030-OFICINA JURIDICA	36
1040-CONTRATACION DESPACHO	52
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	15
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	11
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	36
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	351

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

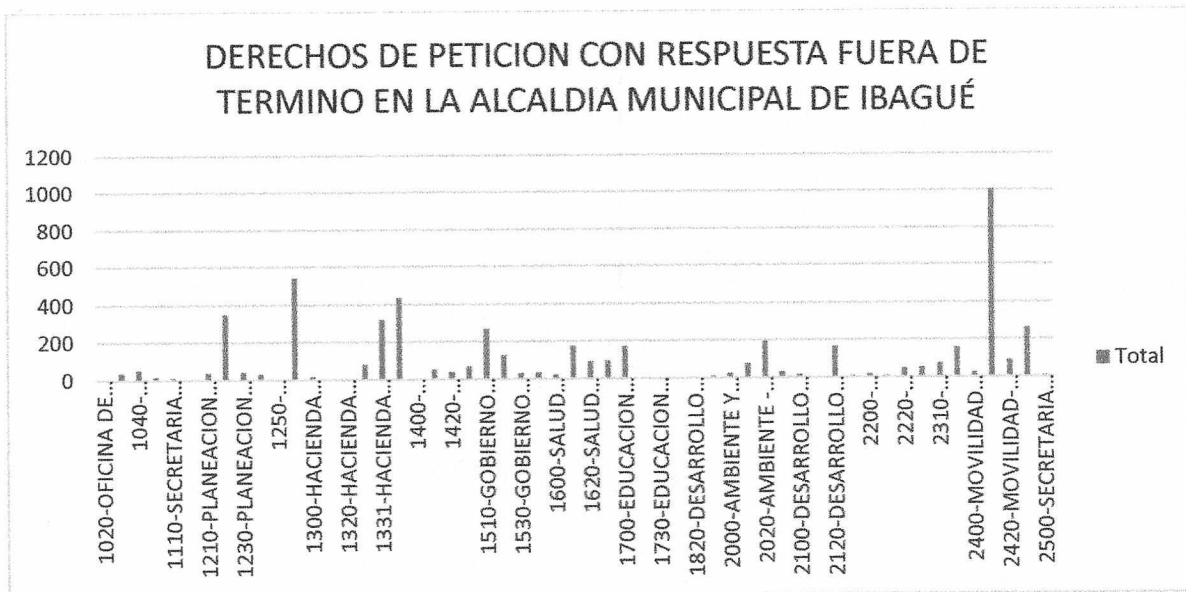


1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	42
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	30
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	541
1300-HACIENDA DESPACHO	15
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	2
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	82
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	319
1340-HACIENDA RENTAS	436
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	54
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	40
1500-GOBIERNO DESPACHO	70
1510-GOBIERNO JUSTICIA	270
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	127
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	29
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	32
1600-SALUD DESPACHO	21
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	174
1620-SALUD SALUD PUBLICA	93
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	96
1700-EDUCACION DESPACHO	173
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	11
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	24
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	78
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	196
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	29

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	16
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	167
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	8
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	18
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	8
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	46
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	52
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	77
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	157
2400-MOVILIDAD DESPACHO	25
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1003
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	91
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	262
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total general	5449



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



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

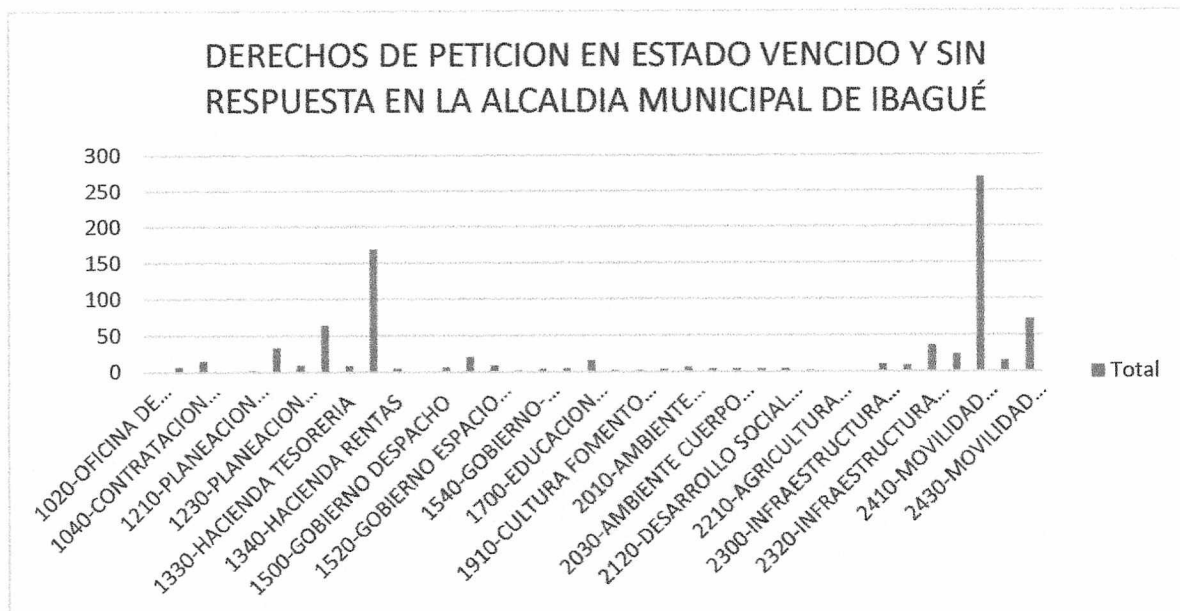
Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre del 2024, hay 844 derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd vencidos
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFCINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	15
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	2
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	33
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	9
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	64
1330-HACIENDA TESORERIA	8
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	169
1340-HACIENDA RENTAS	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	1
1500-GOBIERNO DESPACHO	6
1510-GOBIERNO JUSTICIA	21
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	8
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	5
1700-EDUCACION DESPACHO	16
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	2
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	6
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	4
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	4
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	4

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'



2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	10
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	8
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	36
2400-MOVILIDAD DESPACHO	24
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	269
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	15
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	72
Total general	844



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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre del 2024, se radicaron 19.552 derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

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



DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicadas por el SAC
ACCESO	801
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	569
ATENCIÓN AL CIUDADANO	71
BIENESTAR SOCIAL	143
CALIDAD EDUCATIVA	1372
COBERTURA EDUCATIVA	781
CONTRATACIÓN	87
DESPACHO	1874
ESCALAFON	842
EVALUACIÓN	109
FONDO DE PRESTACIONES	1336
GESTIÓN FINANCIERA	239
HISTORIA LABORAL	2358
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1371
MEJORAMIENTO	290
NOMINA	3628
PERMANENCIA	540
PLANEACIÓN	31
PLANTA DE PERSONAL	2215
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	280
SERVICIOS INFORMÁTICOS	77
TALENTO HUMANO	538
(en blanco)	
Total general	19552

9. Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre del 2024, hay 7.542 derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la Secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta
ACCESO	93
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	205
ATENCIÓN AL CIUDADANO	37
BIENESTAR SOCIAL	132

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



CALIDAD EDUCATIVA	203
COBERTURA EDUCATIVA	90
CONTRATACIÓN	19
DESPACHO	927
ESCALAFON	572
EVALUACIÓN	51
FONDO DE PRESTACIONES	560
GESTIÓN FINANCIERA	199
HISTORIA LABORAL	1263
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	273
MEJORAMIENTO	192
NOMINA	1693
PERMANENCIA	256
PLANEACIÓN	22
PLANTA DE PERSONAL	507
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	29
SERVICIOS INFORMÁTICOS	22
TALENTO HUMANO	197
Total general	7542

10. Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre del 2024, hay **12.010** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta
ACCESO	708
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	364
ATENCIÓN AL CIUDADANO	34
BIENESTAR SOCIAL	11
CALIDAD EDUCATIVA	1169
COBERTURA EDUCATIVA	691
CONTRATACIÓN	68
DESPACHO	947
ESCALAFON	270

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'



EVALUACIÓN	58
FONDO DE PRESTACIONES	776
GESTIÓN FINANCIERA	40
HISTORIA LABORAL	1095
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1098
MEJORAMIENTO	98
NOMINA	1935
PERMANENCIA	284
PLANEACIÓN	9
PLANTA DE PERSONAL	1708
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	251
SERVICIOS INFORMÁTICOS	55
TALENTO HUMANO	341
(en blanco)	
Total general	12010

11. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD

Al analizar el comparativo de los informes generados del día 16 de sept de 2024 con respecto al informe del día 16 de septiembre de 2024, se evidencia de manera general que hubo una disminución de **106** PQRDS en estado vencido.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	16 de septiembre de 2024	01 de octubre de 2024	Comparativo	Observaciones
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	0	1	1	Aumento
1030-OFICINA JURIDICA	4	7	3	Aumento
1040-CONTRATACION DESPACHO	17	15	-2	Disminuyo
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	4	2	-2	Disminuyo
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	30	33	3	Aumento
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	12	9	-3	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	53	64	11	Aumento
1330-HACIENDA TESORERIA	6	8	2	Aumento
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	183	169	-14	Disminuyo
1340-HACIENDA RENTAS	0	5	5	Aumento
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	0	1	1	Aumento
1500-GOBIERNO DESPACHO	9	6	-3	Disminuyo
1510-GOBIERNO JUSTICIA	54	21	-33	Disminuyo
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	13	8	-5	Disminuyo
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	0	2	2	Aumento
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	6	4	-2	Disminuyo
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	4	5	1	Aumento
1700-EDUCACION DESPACHO	13	16	3	Aumento
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	1	Aumento
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	0	2	2	Aumento
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO - DESPACHO	2	3	1	Aumento
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	4	6	2	Aumento
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	7	4	-3	Disminuyo
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	8	4	-4	Disminuyo
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1	4	3	Aumento
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	2	4	2	Aumento
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	0	2	2	Aumento
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	0	1	1	Aumento
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1	1	0	Se mantuvo igual
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	14	10	-4	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'



2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	5	8	3	Aumento
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	33	36	3	Aumento
2400-MOVILIDAD DESPACHO	29	24	-5	Disminuyo
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	326	269	-57	Disminuyo
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	8	15	7	Aumento
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	86	72	-14	Disminuyo
Total, general	936	844	-92	Disminuyo

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.


12. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre de 2024, ingresaron **14.665** derechos de petición, de los cuales **7.514** 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 **51.2 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **269** peticiones.
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **169** peticiones.
 - Dirección Operativa y Control de Transito de la secretaria de Movilidad con **72** peticiones.
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **64** peticiones.

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

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

- Dirección Operativa de la secretaria de Infraestructura con **36** peticiones.
- Planeación -Información y Aplicación de la Norma Urbanística con **33** peticiones.
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.
 1. Requerimientos quincenales a las Unidades Administrativas, donde se reporta la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
 2. Se realizaron visitas de seguimiento a las seis (06) dependencias que tienen mayor número de PQRSD en estado vencido.
 3. Se envían reportes semanalmente con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
 4. Se envía informe a la oficina de control único disciplinario con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición, para que inicien las investigaciones pertinentes.
- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 01 de octubre de 2024, ingresaron **19.552** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **12.010** 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 **61.4 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.


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'