
 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 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 18
de noviembre del 2024.**

Elaborado por: Eгна Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Diana Roció López Chica		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 18 de noviembre de 2024	Fecha de Aprobación: 18 de noviembre 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	
		Versión: 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.	18
9. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD	21
10. CONCLUSIONES	23

 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: 18 de noviembre 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 18 de noviembre 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 18 de noviembre del 2024 se radicaron **17.369** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD radicados
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	7
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	144
1030-OFICINA JURIDICA	89
1040-CONTRATACION DESPACHO	215
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	3
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	114
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	236
1200-PLANEACION DESPACHO	16
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	113
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	897
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	112
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	369
1250-PLANEACION - FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	787

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

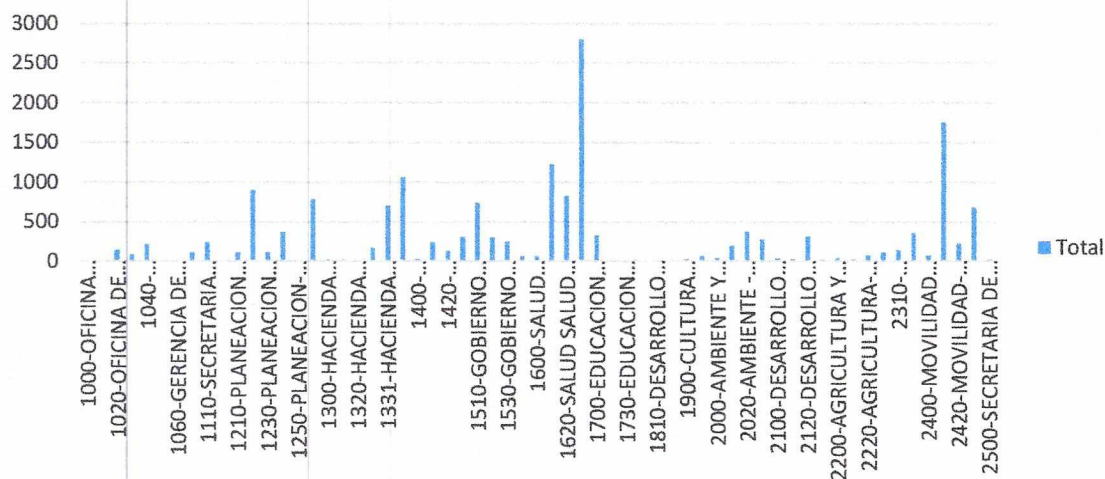




1300-HACIENDA DESPACHO	26
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	22
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	18
1330-HACIENDA TESORERIA	167
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	700
1340-HACIENDA RENTAS	1061
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	32
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	238
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	130
1500-GOBIERNO DESPACHO	313
1510-GOBIERNO JUSTICIA	741
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	306
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	244
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	68
1600-SALUD DESPACHO	67
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1228
1620-SALUD SALUD PUBLICA	825
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2802
1700-EDUCACION DESPACHO	332
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	3
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	12
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15
1900-CULTURA DESPACHO	29
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	72
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	43
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	193
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	378
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	277
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	34
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	29
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	316

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'

2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	21
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	44
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	26
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	78
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	114
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	139
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	354
2400-MOVILIDAD DESPACHO	77
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1752
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	216
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	678
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	25
Total, general	17369

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN RADICADOS ANTE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 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 18 de noviembre del 2024, hay **15.686** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	4
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	129
1030-OFICINA JURIDICA	78
1040-CONTRATACION DESPACHO	192
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	9
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	114
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	235
1200-PLANEACION DESPACHO	16
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	100
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	851
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	98
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	363
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	650
1300-HACIENDA DESPACHO	26
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	20
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	17
1330-HACIENDA TESORERIA	160
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	479
1340-HACIENDA RENTAS	1011
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	30
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	230
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	124
1500-GOBIERNO DESPACHO	287
1510-GOBIERNO JUSTICIA	681
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	268
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	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'



PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL



Fecha: 2019/04/25

Página: 1

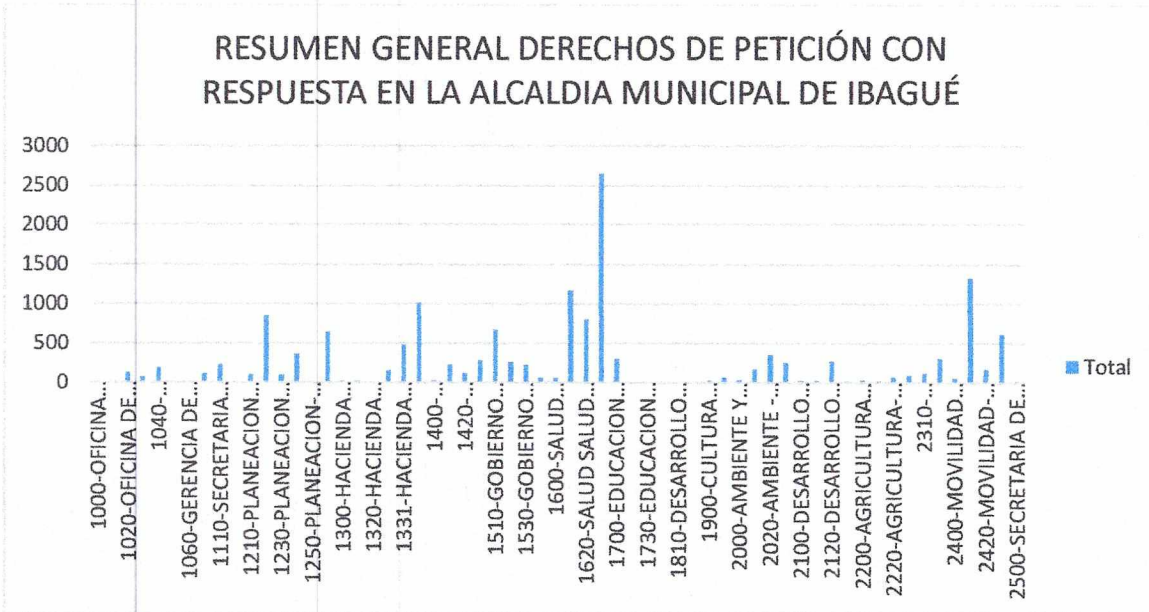


1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	64
1600-SALUD DESPACHO	64
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1170
1620-SALUD SALUD PUBLICA	809
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2651
1700-EDUCACION DESPACHO	308
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	12
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15
1900-CULTURA DESPACHO	27
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	70
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	37
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	179
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	355
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	260
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	30
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	28
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	279
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	20
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	39
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	24
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	77
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	97
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	121
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	313
2400-MOVILIDAD DESPACHO	63
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1331
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	178
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	626

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	

2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	24
Total, general	15686



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 18 de noviembre de 2024, hay **1.683** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD sin respuesta
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	3
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	15
1030-OFCINA JURIDICA	11
1040-CONTRATACION DESPACHO	23
1050-OFCINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	1
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	13

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

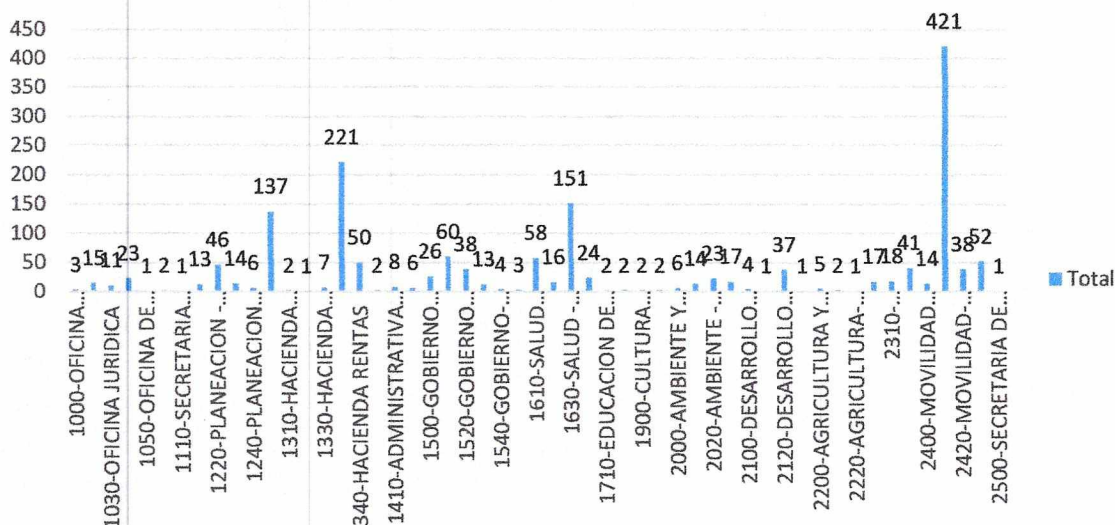


1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	46
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	14
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	6
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	137
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	2
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	7
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	221
1340-HACIENDA RENTAS	50
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	8
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	6
1500-GOBIERNO DESPACHO	26
1510-GOBIERNO JUSTICIA	60
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	38
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	13
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	4
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	58
1620-SALUD SALUD PUBLICA	16
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	151
1700-EDUCACION DESPACHO	24
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1900-CULTURA DESPACHO	2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	2
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	14
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	23
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	17
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	4
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	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'

2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	37
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	5
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	17
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	18
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	41
2400-MOVILIDAD DESPACHO	14
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	421
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	38
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	52
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	1683

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN 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'

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	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 18 de noviembre de 2024, se brindó respuesta a **9.278** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta dentro termino
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	3
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	120
1030-OFICINA JURIDICA	24
1040-CONTRATACION DESPACHO	130
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	9
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	99
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	224
1200-PLANEACION DESPACHO	10
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	53
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	412
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	49
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	333
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	86
1300-HACIENDA DESPACHO	9
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	17
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	13
1330-HACIENDA TESORERIA	65
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	77
1340-HACIENDA RENTAS	544
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	25
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	172
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	81
1500-GOBIERNO DESPACHO	208
1510-GOBIERNO JUSTICIA	332
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	120
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	191

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

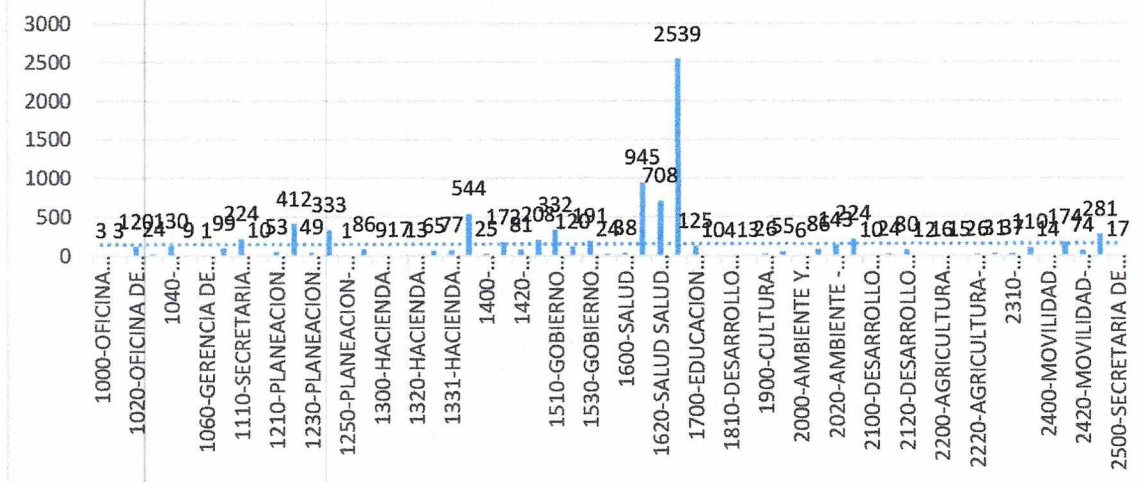


1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	24
1600-SALUD DESPACHO	38
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	945
1620-SALUD SALUD PUBLICA	708
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2539
1700-EDUCACION DESPACHO	125
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	10
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	13
1900-CULTURA DESPACHO	26
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	55
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	86
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	143
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	224
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	10
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	24
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	80
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	12
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	16
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	15
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	26
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	31
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	37
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	110
2400-MOVILIDAD DESPACHO	14
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	174
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	74
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	281

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'

2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	17
Total, general	9278

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DE TERMINO LEGAL EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



6. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 18 de noviembre del 2024, se brindó respuesta a **6.408** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta fuera de termino
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	9
1030-OFCINA JURIDICA	54
1040-CONTRATACION DESPACHO	62
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	15
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	11
1200-PLANEACION DESPACHO	6

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	47
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	439
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	49
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	30
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	564
1300-HACIENDA DESPACHO	17
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	4
1330-HACIENDA TESORERIA	95
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	402
1340-HACIENDA RENTAS	467
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	58
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	43
1500-GOBIERNO DESPACHO	79
1510-GOBIERNO JUSTICIA	349
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	148
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	40
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	40
1600-SALUD DESPACHO	26
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	225
1620-SALUD SALUD PUBLICA	101
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	112
1700-EDUCACION DESPACHO	183
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	15

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



2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	31
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	93
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	212
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	36
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	20
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	199
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	8
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	23
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	9
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	51
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	66
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	84
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	203
2400-MOVILIDAD DESPACHO	49
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1157
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	104
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	345
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	6408

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

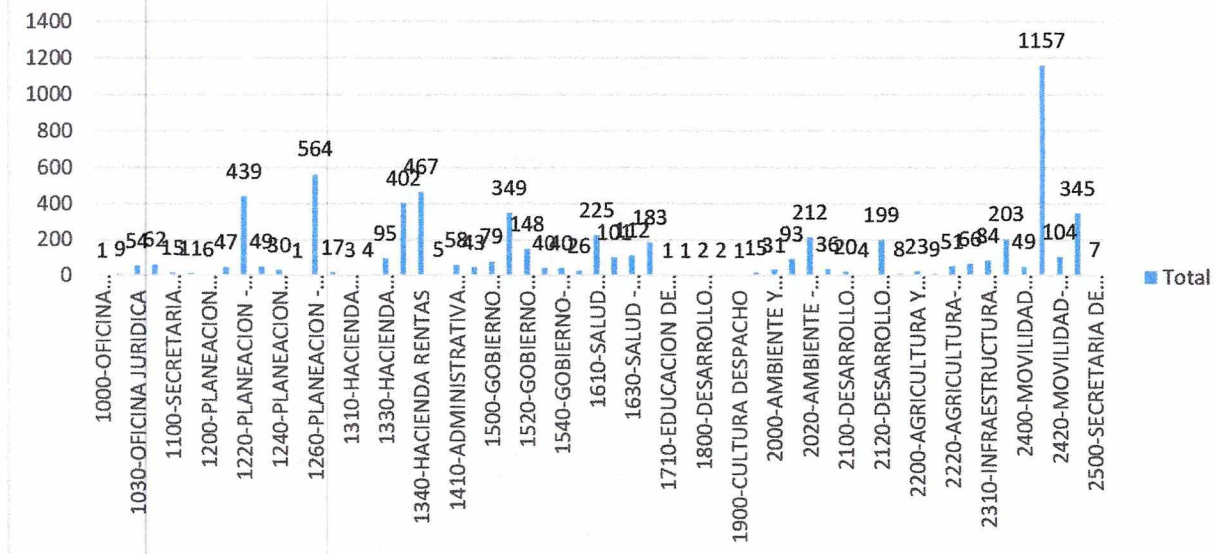
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO LEGAL EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 18 de noviembre del 2024, hay **894** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD en estado vencido y sin respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1030-OFICINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	15
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	5
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	11
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	11
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	104
1330-HACIENDA TESORERIA	6

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



1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	163
1340-HACIENDA RENTAS	17
1500-GOBIERNO DESPACHO	11
1510-GOBIERNO JUSTICIA	17
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	21
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	1
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	7
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1
1700-EDUCACION DESPACHO	16
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	7
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	10
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	11
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	15
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	11
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	29
2400-MOVILIDAD DESPACHO	9
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	318
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	28
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	30
Total, general	894

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

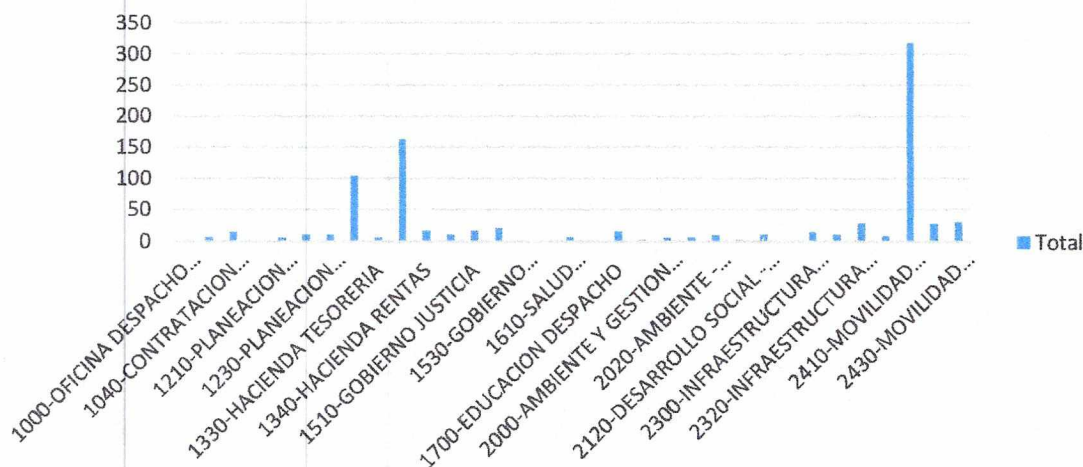
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN EN ESTADO VENCIDO 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 18 de noviembre del 2024, se radicaron **22.556** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicados por la plataforma SAC
ACCESO	922
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	644
ATENCIÓN AL CIUDADANO	89
BIENESTAR SOCIAL	175
CALIDAD EDUCATIVA	1703
COBERTURA EDUCATIVA	912
CONTRATACIÓN	101
DESPACHO	2242
ESCALAFON	964
EVALUACIÓN	136

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'



FONDO DE PRESTACIONES	1553
GESTIÓN FINANCIERA	310
HISTORIA LABORAL	2480
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1589
MEJORAMIENTO	335
NOMINA	4180
PERMANENCIA	599
PLANEACIÓN	41
PLANTA DE PERSONAL	2454
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	358
SERVICIOS INFORMÁTICOS	150
TALENTO HUMANO	619
Total, general	22556

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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 18 de noviembre del 2024, hay **8.538** derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta
ACCESO	134
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	228
ATENCIÓN AL CIUDADANO	40
BIENESTAR SOCIAL	159
CALIDAD EDUCATIVA	290
COBERTURA EDUCATIVA	98
CONTRATACIÓN	23
DESPACHO	1090
ESCALAFON	594
EVALUACIÓN	66
FONDO DE PRESTACIONES	643
GESTIÓN FINANCIERA	256
HISTORIA LABORAL	1235
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	300

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	Versión: 03	
		Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1	

MEJORAMIENTO	221
NOMINA	2009
PERMANENCIA	288
PLANEACIÓN	25
PLANTA DE PERSONAL	511
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	46
SERVICIOS INFORMÁTICOS	52
TALENTO HUMANO	230
Total, general	8538

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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 18 de noviembre del 2024, hay **14.018** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DIRECCION	No. PQRSD con respuesta
ACCESO	788
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	416
ATENCIÓN AL CIUDADANO	49
BIENESTAR SOCIAL	16
CALIDAD EDUCATIVA	1413
COBERTURA EDUCATIVA	814
CONTRATACIÓN	78
DESPACHO	1152
ESCALAFON	370
EVALUACIÓN	70
FONDO DE PRESTACIONES	910
GESTIÓN FINANCIERA	54
HISTORIA LABORAL	1245
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1289
MEJORAMIENTO	114
NOMINA	2171
PERMANENCIA	311
PLANEACIÓN	16
PLANTA DE PERSONAL	1943

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



SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	312
SERVICIOS INFORMÁTICOS	98
TALENTO HUMANO	389
Total, general	14018

11. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD

Al analizar el comparativo de los informes generados del día 05 de noviembre de 2024 con respecto al informe del día 18 de noviembre de 2024, se evidencia de manera general que hubo un aumento de 71 PQRDS en estado vencido.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	05 de noviembre de 2024	18 de noviembre de 2024	Comparativo	Observaciones
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1	1	0	Se mantuvo igual
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1	0	-1	Disminuyo
1030-OFICINA JURIDICA	6	7	1	Aumento
1040-CONTRATACION DESPACHO	12	15	3	Aumento
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3	5	2	Aumento
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	4	11	7	Aumento
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	9	11	2	Aumento
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	102	104	2	Aumento
1330-HACIENDA TESORERIA	6	6	0	Se mantuvo igual
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	152	163	11	Aumento
1340-HACIENDA RENTAS	13	17	4	Aumento
1500-GOBIERNO DESPACHO	8	11	3	Aumento
1510-GOBIERNO JUSTICIA	26	17	-9	Disminuyo
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	14	21	7	Aumento
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2	1	-1	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



1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2	1	-1	Disminuyo
1600-SALUD DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1	7	6	Aumento
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1	1	0	Se mantuvo igual
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1	0	-1	Disminuyo
1700-EDUCACION DESPACHO	12	16	4	Aumento
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	0	Se mantuvo igual
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5	5	0	Se mantuvo igual
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	3	7	4	Aumento
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	6	10	4	Aumento
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2	2	0	Se mantuvo igual
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	11	11	0	Se mantuvo igual
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2	1	-1	Disminuyo
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	16	15	-1	Disminuyo
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	8	11	3	Aumento
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	25	29	4	Aumento
2400-MOVILIDAD DESPACHO	9	9	0	Se mantuvo igual
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	308	318	10	Aumento
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	19	28	9	Aumento
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	29	30	1	Aumento
Total, general	823	894	71	Aumento

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	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1	

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.

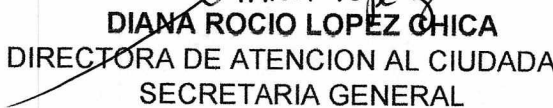
Se mantuvo igual significa que la dependencia en los dos periodos mantuvo el mismo número de PQRSD en estado vencido.

12. CONCLUSIONES

- Se logró determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 18 de noviembre de 2024, ingresaron **17.369** derechos de petición, de los cuales **9.278** 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 **53.4 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 18 de noviembre del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **318** peticiones. **Aumento**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **163** peticiones. **Aumento**
 - Dirección Operativa y Control de Transito de la secretaria de Movilidad con **30** peticiones. **Aumento**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **104** peticiones. **Aumento**
 - Dirección Operativa de la secretaria de Infraestructura con **29** peticiones. **Aumento**
 - Dirección de Justicia de la secretaria de Gobierno con **17** peticiones. **Disminuyo**
- 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.

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

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 logró determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 18 de noviembre de 2024, ingresaron **22.556** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **14.018** 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 **62.1%** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.


DIANA ROCIO LOPEZ CHICA
 DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO
 SECRETARIA GENERAL