
 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 de 23			

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2024

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

Elaborado por: Egna Margarita Villamil Basto		Aprobado por: Magda Gisela Herrera Jiménez		
Cargo: Profesional Universitario		Cargo: Secretaria General		
Fecha de elaboración: 02 de diciembre de 2024		Fecha de Aprobación: 02 de diciembre del 2024		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.		Página 1 de 23	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**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 23

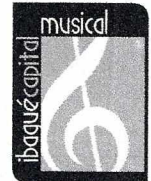

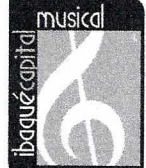


TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1. Objetivo	3
2. PQRSD Radicados	3
3. PQRSD radicados con respuesta.....	5
4. PQRSD radicados sin respuesta.....	8
5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.	10
6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.....	13
7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta.....	15
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	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 23	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 02 de diciembre del 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 diciembre 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 diciembre del 2024 se radicaron **18.195** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicados por dependencia
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	7
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	4
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	157
1030-OFICINA JURIDICA	91
1040-CONTRATACION DESPACHO	240
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	3
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	116
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	241
1200-PLANEACION DESPACHO	15
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	115
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	942
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	118
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	376
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	810
1300-HACIENDA DESPACHO	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'



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

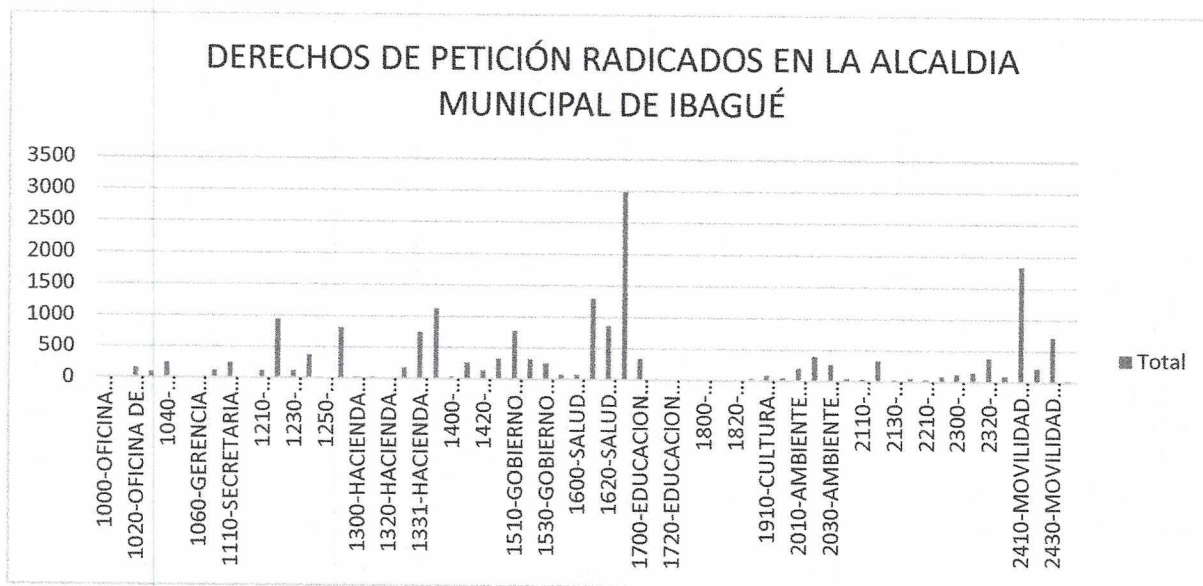
Página: 1 de 23



1310-HACIENDA PRESUPUESTO	23
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	17
1330-HACIENDA TESORERIA	171
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	743
1340-HACIENDA RENTAS	1121
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	32
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	254
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	134
1500-GOBIERNO DESPACHO	325
1510-GOBIERNO JUSTICIA	772
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	317
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	258
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	69
1600-SALUD DESPACHO	69
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1293
1620-SALUD SALUD PUBLICA	860
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2982
1700-EDUCACION DESPACHO	340
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	3
1720-EDUCACION DE COBERTURA EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	12
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	16
1900-CULTURA DESPACHO	30
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	80
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	45
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	202
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	389
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	270
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	40
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	29
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	331

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	47
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	28
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	79
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	118
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	140
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	372
2400-MOVILIDAD DESPACHO	92
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1837
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	215
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	710
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	26
Total, general	18195



3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de diciembre del 2024, hay **16.599** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

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 de 23



SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	5
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	147
1030-OFICINA JURIDICA	84
1040-CONTRATACION DESPACHO	211
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	114
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	239
1200-PLANEACION DESPACHO	15
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	106
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	891
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	105
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	371
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	696
1300-HACIENDA DESPACHO	26
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	23
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	17
1330-HACIENDA TESORERIA	163
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	557
1340-HACIENDA RENTAS	1048
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	31
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	240
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	133
1500-GOBIERNO DESPACHO	302
1510-GOBIERNO JUSTICIA	704
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	291
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	240
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	69
1600-SALUD DESPACHO	65
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1244
1620-SALUD SALUD PUBLICA	839
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2872

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 de 23

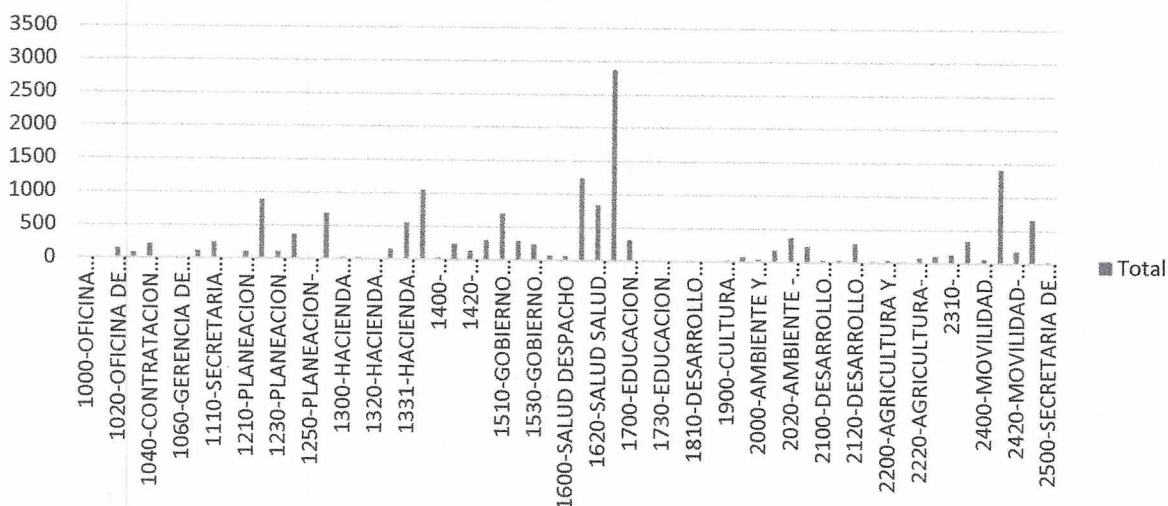


1700-EDUCACION DESPACHO	311
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	12
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15
1900-CULTURA DESPACHO	27
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	75
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	39
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	183
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	368
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	244
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	35
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	28
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	291
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	21
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	43
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	26
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	78
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	101
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	131
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	342
2400-MOVILIDAD DESPACHO	65
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1416
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	186
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	666
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	25
Total, general	16599

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'



DERECHOS DE PETICIÓN 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 diciembre de 2024, hay **1.596** 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
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	10
1030-OFICINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	29
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	2
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	9
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	51
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	13
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	5
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	114

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

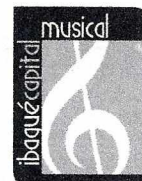
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

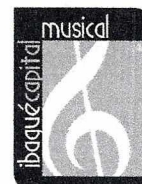
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 23



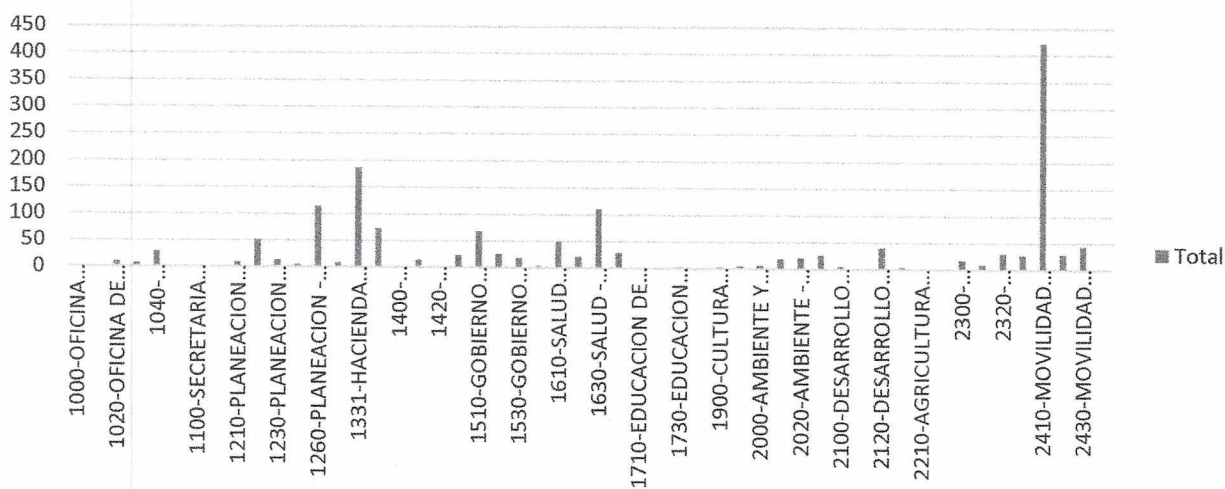
1330-HACIENDA TESORERIA	8
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	186
1340-HACIENDA RENTAS	73
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	14
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	1
1500-GOBIERNO DESPACHO	23
1510-GOBIERNO JUSTICIA	68
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	26
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	18
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	49
1620-SALUD SALUD PUBLICA	21
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	110
1700-EDUCACION DESPACHO	29
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1720-EDUCACION DE COBERTURA EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESARIAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	5
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	19
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	21
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	26
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	40
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	4
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	17
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	9
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	30

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'



2400-MOVILIDAD DESPACHO	27
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	421
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	29
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	44
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	1596

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN SIN RESPUESTA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de diciembre de 2024, se brindó respuesta a **9.869** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Con respuesta dentro de termino
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	4
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	137
1030-OFICINA JURIDICA	26
1040-CONTRATACION DESPACHO	146
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	99

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**

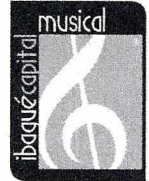
**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 23



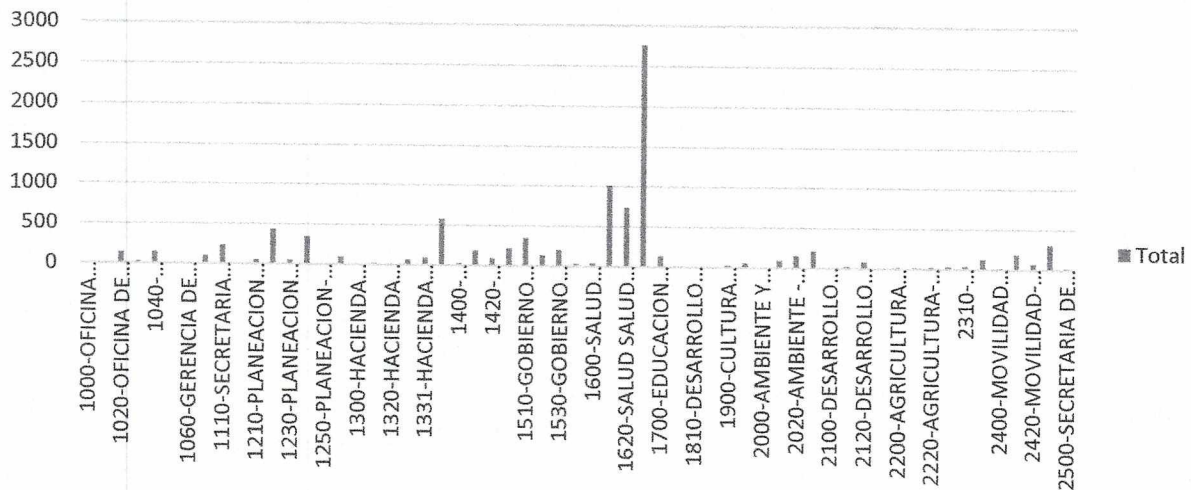
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	228
1200-PLANEACION DESPACHO	10
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	54
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	438
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	54
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	341
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	90
1300-HACIENDA DESPACHO	9
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	20
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	13
1330-HACIENDA TESORERIA	67
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	94
1340-HACIENDA RENTAS	572
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	26
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	181
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	90
1500-GOBIERNO DESPACHO	216
1510-GOBIERNO JUSTICIA	340
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	133
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	200
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	29
1600-SALUD DESPACHO	38
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1012
1620-SALUD SALUD PUBLICA	737
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2758
1700-EDUCACION DESPACHO	128
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	10
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESNDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	13
1900-CULTURA DESPACHO	26
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	59
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	91

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'



2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	150
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	208
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	13
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	24
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	87
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	13
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	17
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	17
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	27
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	33
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	40
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	122
2400-MOVILIDAD DESPACHO	16
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	185
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	74
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	311
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	18
Total, general	9869

DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA DENTRO DE TERMINO 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**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

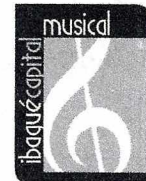
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 23



6. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de diciembre del 2024, se brindó respuesta a **6.730** derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta fuera de termino
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	10
1030-OFICINA JURIDICA	58
1040-CONTRATACION DESPACHO	65
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	15
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	11
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	52
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	453
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	51
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	30
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	606
1300-HACIENDA DESPACHO	17
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	4
1330-HACIENDA TESORERIA	96
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	463
1340-HACIENDA RENTAS	476
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	59
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	43
1500-GOBIERNO DESPACHO	86
1510-GOBIERNO JUSTICIA	364
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	158
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	40

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

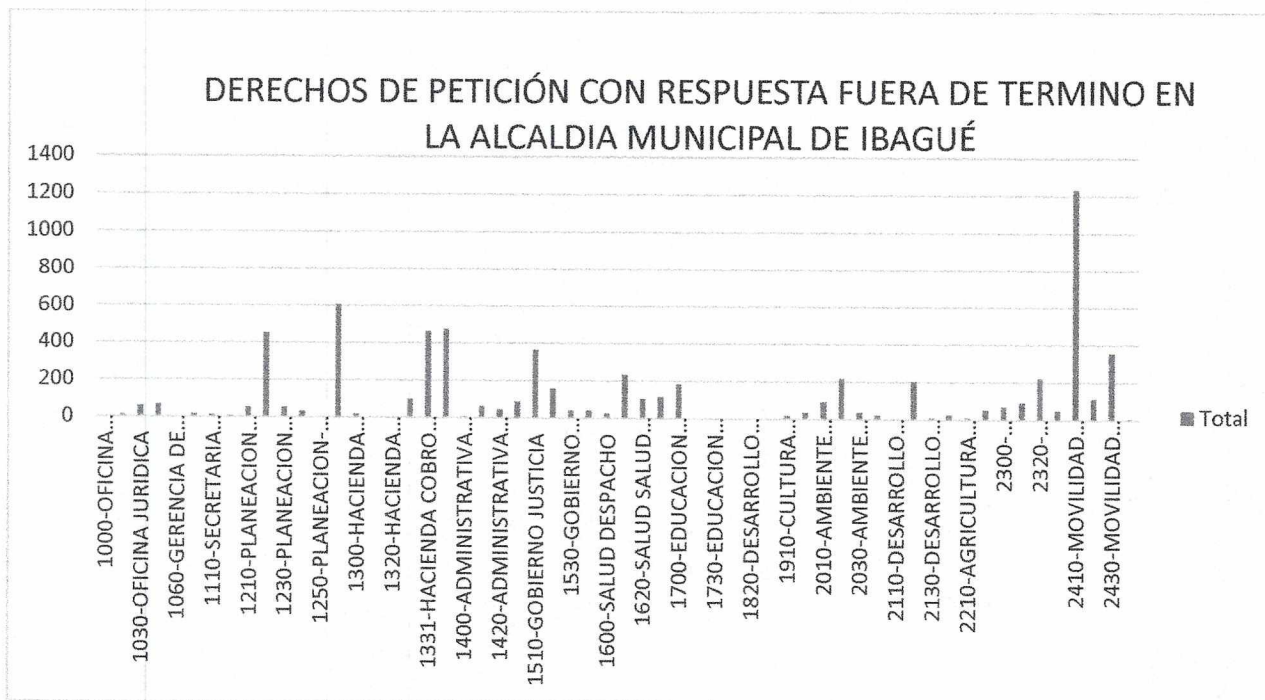
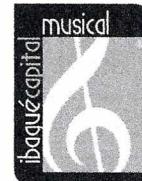
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 23



1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	40
1600-SALUD DESPACHO	27
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	232
1620-SALUD SALUD PUBLICA	102
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	114
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	16
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	33
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	92
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	218
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	36
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	22
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	204
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	8
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	26
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	9
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	51
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	68
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	91
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	220
2400-MOVILIDAD DESPACHO	49
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1231
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	112
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	355
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	6730

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



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de diciembre del 2024, hay **850** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd vencidos
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1030-OFICINA JURIDICA	2
1040-CONTRATACION DESPACHO	13
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	7
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	11
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	10
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	79
1330-HACIENDA TESORERIA	5
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	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'



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

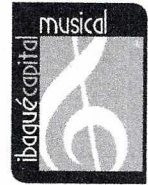
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 23

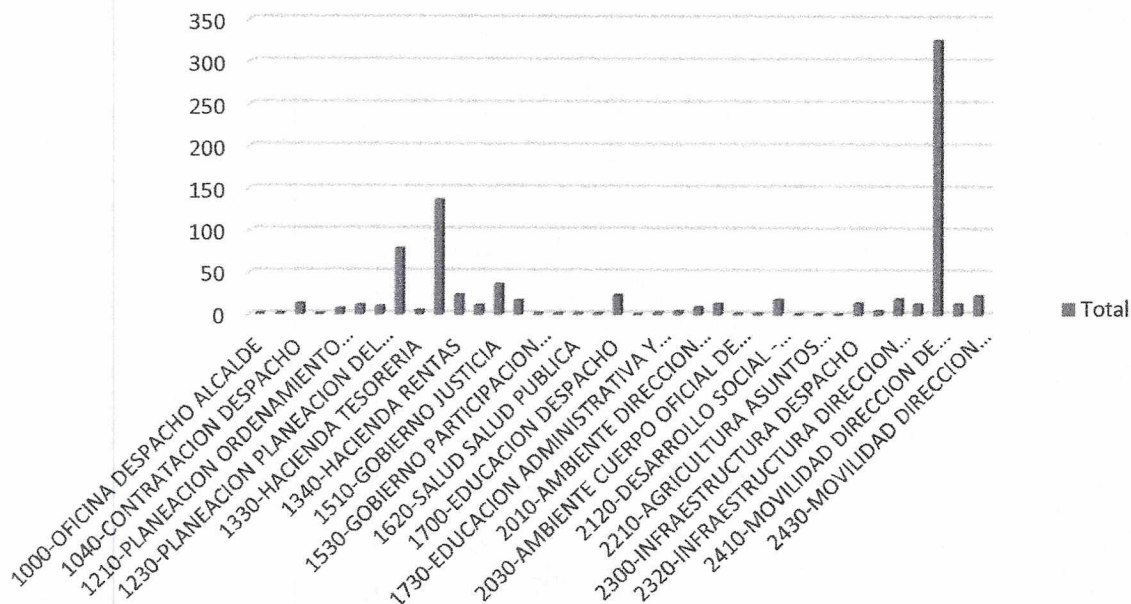


1340-HACIENDA RENTAS	23
1500-GOBIERNO DESPACHO	11
1510-GOBIERNO JUSTICIA	36
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	17
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1600-SALUD DESPACHO	2
1620-SALUD SALUD PUBLICA	2
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2
1700-EDUCACION DESPACHO	23
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	4
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	9
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	13
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	2
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	18
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	14
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	5
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	19
2400-MOVILIDAD DESPACHO	13
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	325
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	13
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	23
Total, general	850

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'



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 02 de diciembre del 2024, se radicaron **23.519** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicados
ACCESO	974
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	663
ATENCIÓN AL CIUDADANO	92
BIENESTAR SOCIAL	176
CALIDAD EDUCATIVA	1755
COBERTURA EDUCATIVA	961
CONTRATACIÓN	109

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'



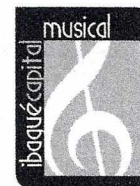
DESPACHO	2368
ESCALAFON	1029
EVALUACIÓN	151
FONDO DE PRESTACIONES	1639
GESTIÓN FINANCIERA	324
HISTORIA LABORAL	2531
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1670
MEJORAMIENTO	338
NOMINA	4347
PERMANENCIA	603
PLANEACIÓN	46
PLANTA DE PERSONAL	2580
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	377
SERVICIOS INFORMÁTICOS	155
TALENTO HUMANO	631
Total, general	23519

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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de diciembre del 2024, hay **8.752** derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta
ACCESO	149
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	230
ATENCIÓN AL CIUDADANO	41
BIENESTAR SOCIAL	159
CALIDAD EDUCATIVA	279
COBERTURA EDUCATIVA	115
CONTRATACIÓN	30
DESPACHO	1137
ESCALAFON	615
EVALUACIÓN	68
FONDO DE PRESTACIONES	670

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'



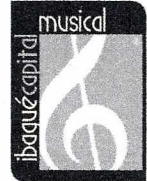
GESTIÓN FINANCIERA	265
HISTORIA LABORAL	1234
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	320
MEJORAMIENTO	223
NOMINA	2065
PERMANENCIA	290
PLANEACIÓN	28
PLANTA DE PERSONAL	527
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	57
SERVICIOS INFORMÁTICOS	26
TALENTO HUMANO	224
Total, general	8752

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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 02 de diciembre del 2024, hay **14.767** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta
ACCESO	825
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	433
ATENCIÓN AL CIUDADANO	51
BIENESTAR SOCIAL	17
CALIDAD EDUCATIVA	1476
COBERTURA EDUCATIVA	846
CONTRATACIÓN	79
DESPACHO	1231
ESCALAFON	414
EVALUACIÓN	83
FONDO DE PRESTACIONES	969
GESTIÓN FINANCIERA	59
HISTORIA LABORAL	1297
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1350
MEJORAMIENTO	115
NOMINA	2282
PERMANENCIA	313

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'



PLANEACIÓN	18
PLANTA DE PERSONAL	2053
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	320
SERVICIOS INFORMÁTICOS	129
TALENTO HUMANO	407
Total, general	14767

11. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD

Al analizar el comparativo de los informes generados del día 18 de noviembre de 2024 con respecto al informe del día 02 de diciembre de 2024, se evidencia de manera general que hubo una disminución de **44** PQRDS en estado vencido.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	18 de noviembre de 2024	05 de diciembre de 2024	Comparativo	Observaciones
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1	1	0	Se mantuvo igual
1030-OFICINA JURIDICA	7	2	-5	Disminuyo
1040-CONTRATACION DESPACHO	15	13	-2	Disminuyo
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	5	7	2	Aumento
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	11	11	0	Se mantuvo igual
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	11	10	-1	Disminuyo
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	104	79	-25	Disminuyo
1330-HACIENDA TESORERIA	6	5	-1	Disminuyo
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	163	136	-27	Disminuyo
1340-HACIENDA RENTAS	17	23	6	Aumento
1500-GOBIERNO DESPACHO	11	11	0	Se mantuvo igual
1510-GOBIERNO JUSTICIA	17	36	19	Aumento
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	21	17	-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'



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

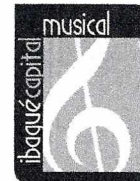
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03


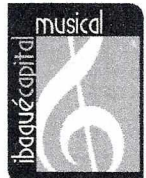
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 23



1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	1	2	1	Aumento
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	1	0	-1	Disminuyo
1600-SALUD DESPACHO	1	2	1	Aumento
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	7	0	-7	Disminuyo
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1	2	1	Aumento
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	0	2	2	Aumento
1700-EDUCACION DESPACHO	16	23	7	Aumento
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	0	1	1	Aumento
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	3	1	Aumento
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO - DESPACHO	5	4	-1	Disminuyo
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	7	9	2	Aumento
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	10	13	3	Aumento
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	0	2	2	Aumento
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2	2	0	Se mantuvo igual
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	11	18	7	Aumento
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	0	1	1	Aumento
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURA	0	1	1	Aumento
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	15	14	-1	Disminuyo
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	11	5	-6	Disminuyo
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	29	19	-10	Disminuyo
2400-MOVILIDAD DESPACHO	9	13	4	Aumento
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	318	325	7	Aumento
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	28	13	-15	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	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1 de 23	

2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	30	23	-7	Disminuyo
Total, general	894	850	-44	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 02 de diciembre de 2024, ingresaron **18.195** derechos de petición, de los cuales **9.869** derechos de petición se encuentran con respuesta dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.
- Se puede establecer que la Alcaldía Municipal de Ibagué ha generado un porcentaje de **54.2 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 02 de diciembre del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **325** peticiones. **Aumento**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **136** peticiones. **Disminuyo**
 - Dirección Operativa y Control de Transito de la secretaria de Movilidad con **23** peticiones. **Disminuyo**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **79** peticiones. **Disminuyo**
 - Secretaría de Educación con **27** peticiones. **Aumento**
 - Dirección de Justicia de la secretaria de Gobierno con **36** peticiones. **Disminuyo**
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.

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**

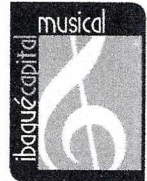
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 23



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 02 de diciembre de 2024, ingresaron **23.519** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **14.767** 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 **62.7%** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.



MAGDA GISELA HERRERA JIMÉNEZ
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'