

 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 24

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2024

**Periodo del Informe: Del 01 de enero al 16
de diciembre 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: 16 de diciembre de 2024	Fecha de Aprobación: 17 de diciembre de 2024		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 24	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'

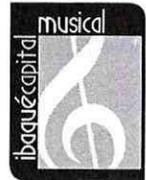


TABLA DE CONTENIDO

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	16
8. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION	18
9. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD	20
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 de 24	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 16 de diciembre 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 16 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 16 de diciembre del 2024 se radicaron **18.938** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD radicados
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	6
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	166
1030-OFICINA JURIDICA	92
1040-CONTRATACION DESPACHO	255
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	3
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	115
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	255
1200-PLANEACION DESPACHO	16
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	118
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	966
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	118
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	384
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	834
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 24

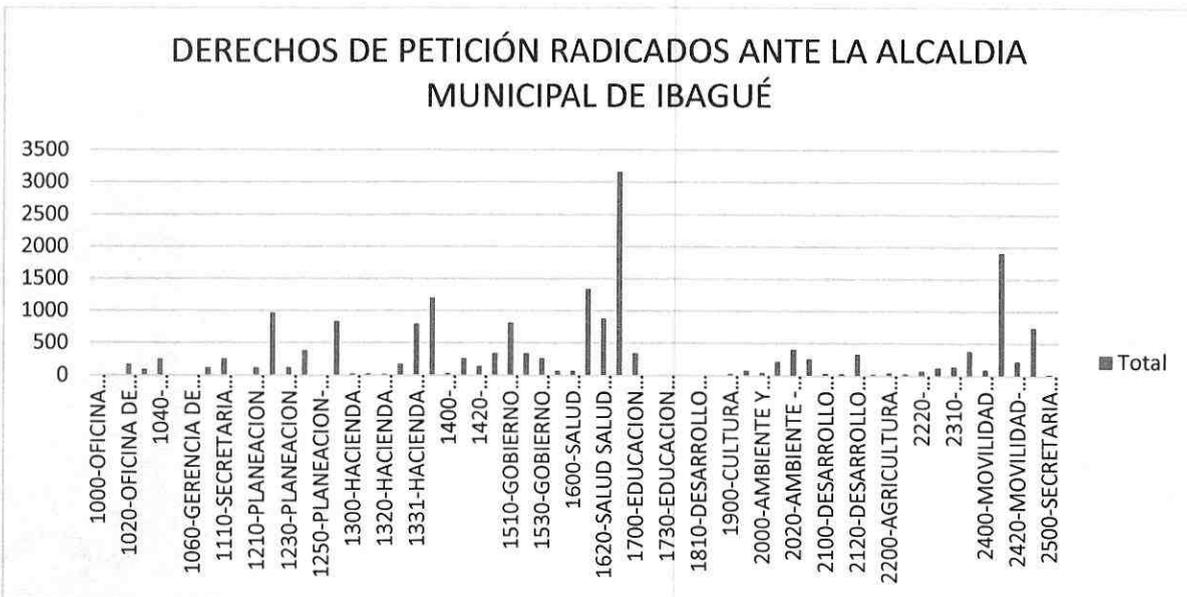


1310-HACIENDA PRESUPUESTO	23
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	18
1330-HACIENDA TESORERIA	172
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	792
1340-HACIENDA RENTAS	1197
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	32
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	257
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	141
1500-GOBIERNO DESPACHO	341
1510-GOBIERNO JUSTICIA	812
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	342
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	265
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	75
1600-SALUD DESPACHO	72
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1340
1620-SALUD SALUD PUBLICA	875
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3155
1700-EDUCACION DESPACHO	344
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	3
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	13
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESARIAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15
1900-CULTURA DESPACHO	30
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	83
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	48
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	214
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	407
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	257
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	41
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	33
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	340

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	23
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	48
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	31
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	79
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	128
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	142
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	383
2400-MOVILIDAD DESPACHO	97
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1907
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	219
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	740
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	26
Total, general	18938



3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de diciembre del 2024, hay **17.638** 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 24



SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRS con respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	5
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	158
1030-OFICINA JURIDICA	85
1040-CONTRATACION DESPACHO	227
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	114
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	253
1200-PLANEACION DESPACHO	15
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	111
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	908
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	114
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	377
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	710
1300-HACIENDA DESPACHO	26
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	23
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	18
1330-HACIENDA TESORERIA	166
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	587
1340-HACIENDA RENTAS	1097
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	32
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	250
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	134
1500-GOBIERNO DESPACHO	321
1510-GOBIERNO JUSTICIA	757
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	325
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	252
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	71
1600-SALUD DESPACHO	68
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1306

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**

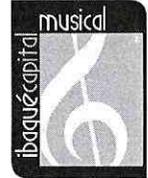
**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

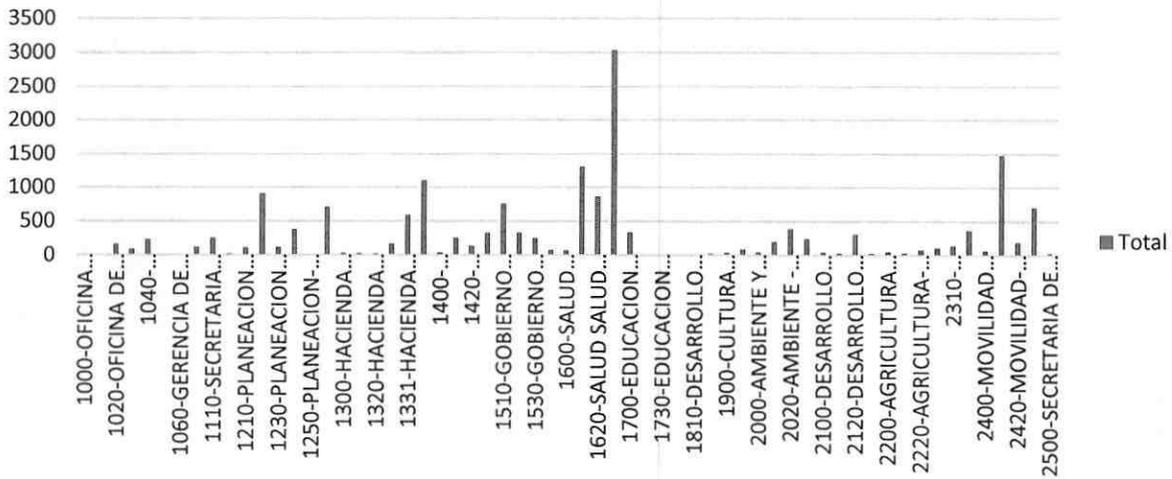


1620-SALUD SALUD PUBLICA	860
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3029
1700-EDUCACION DESPACHO	332
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	13
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15
1900-CULTURA DESPACHO	29
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	81
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	40
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	196
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	388
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	241
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	38
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	28
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	304
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	22
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	47
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	27
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	78
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	107
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	137
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	366
2400-MOVILIDAD DESPACHO	66
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1476
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	192
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	697
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	25
Total, general	17368

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 16 de diciembre de 2024, hay **1.570** 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	1
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	8
1030-OFCINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	28
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	2
1200-PLANEACION DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	7
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	58
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	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 de 24



1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	7
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	124
1330-HACIENDA TESORERIA	6
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	205
1340-HACIENDA RENTAS	100
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	7
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	7
1500-GOBIERNO DESPACHO	20
1510-GOBIERNO JUSTICIA	55
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	17
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	13
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	4
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	34
1620-SALUD SALUD PUBLICA	15
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	126
1700-EDUCACION DESPACHO	12
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	2
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	8
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	18
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	19
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	16
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	3
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	5
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	36
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	4
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

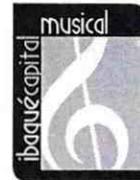
FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	21
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	5
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	17
2400-MOVILIDAD DESPACHO	31
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	431
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	27
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	43
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	1570



5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de diciembre de 2024, se brindó respuesta a **10.338** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta dentro de términos legales
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	4
1010-OFCINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	147

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

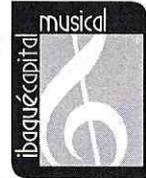
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24



1030-OFICINA JURIDICA	27
1040-CONTRATACION DESPACHO	160
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	99
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	242
1200-PLANEACION DESPACHO	10
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	55
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	448
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	55
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	347
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	92
1300-HACIENDA DESPACHO	9
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	20
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	14
1330-HACIENDA TESORERIA	70
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	96
1340-HACIENDA RENTAS	608
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	27
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	188
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	90
1500-GOBIERNO DESPACHO	224
1510-GOBIERNO JUSTICIA	360
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	150
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	212
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	31
1600-SALUD DESPACHO	41
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1072
1620-SALUD SALUD PUBLICA	755
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2907
1700-EDUCACION DESPACHO	141

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

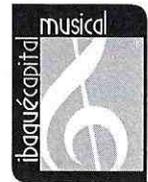
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

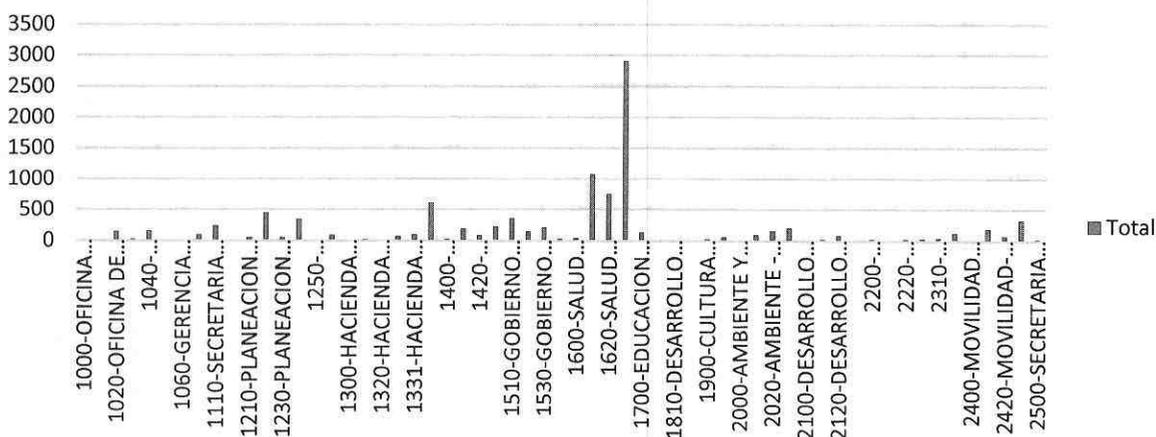
Página: 1 de 24



1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	11
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	13
1900-CULTURA DESPACHO	26
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	62
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	96
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	158
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	205
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	14
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	24
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	85
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	13
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	21
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	17
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	27
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	34
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	44
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	128
2400-MOVILIDAD DESPACHO	16
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	191
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	77
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	331
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	18
Total, general	10338

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 PETICION CON RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS LEGALES 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 16 de diciembre del 2024, se brindó respuesta a **7.030** 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	11
1030-OFICINA JURIDICA	58
1040-CONTRATACION DESPACHO	67
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	56
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	460
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	59
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	30
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION

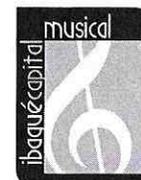
FORMATO: INFORME
GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 de 24

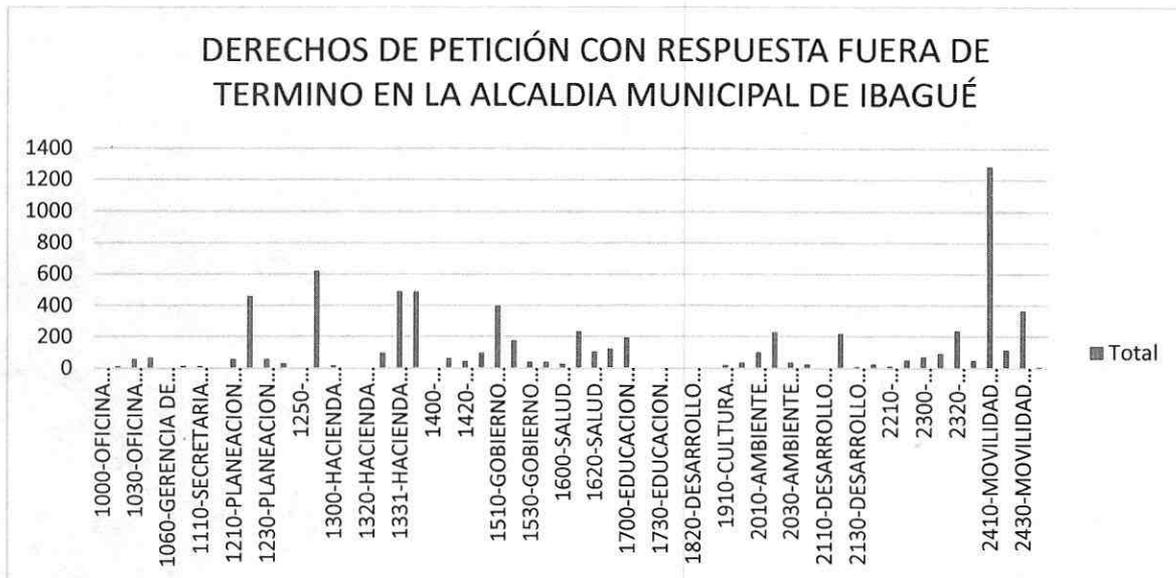


1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	618
1300-HACIENDA DESPACHO	17
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	4
1330-HACIENDA TESORERIA	96
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	491
1340-HACIENDA RENTAS	489
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	62
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	44
1500-GOBIERNO DESPACHO	97
1510-GOBIERNO JUSTICIA	397
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	175
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	40
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	40
1600-SALUD DESPACHO	27
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	234
1620-SALUD SALUD PUBLICA	105
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	122
1700-EDUCACION DESPACHO	191
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESNDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	19
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	34
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	100
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	230
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	36

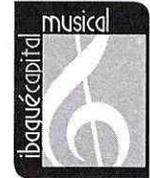
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento será considerada como documento NO CONTROLADO'



2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	24
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	219
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	9
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	26
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	10
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	51
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	73
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	93
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	238
2400-MOVILIDAD DESPACHO	50
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1285
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	115
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	366
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	7030



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 16 de diciembre del 2024, hay **822** 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	5
1040-CONTRATACION DESPACHO	14
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	6
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	22
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	4
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	89
1330-HACIENDA TESORERIA	5
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	138
1340-HACIENDA RENTAS	31
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	1
1500-GOBIERNO DESPACHO	8
1510-GOBIERNO JUSTICIA	19
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	1
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	4
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2
1700-EDUCACION DESPACHO	8
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	8

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	3
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	3
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	25
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	10
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	4
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	8
2400-MOVILIDAD DESPACHO	18
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	321
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	18
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	23
Total, general	822



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 24	

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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de diciembre del 2024, se radicaron **24.362** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA	No. PQRSD RADICADOS
ACCESO	1008
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	691
ATENCIÓN AL CIUDADANO	94
BIENESTAR SOCIAL	176
CALIDAD EDUCATIVA	1787
COBERTURA EDUCATIVA	991
CONTRATACIÓN	109
DESPACHO	2477
ESCALAFON	1054
EVALUACIÓN	198
FONDO DE PRESTACIONES	1711
GESTIÓN FINANCIERA	335
HISTORIA LABORAL	2595
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1709
MEJORAMIENTO	344
NOMINA	4499
PERMANENCIA	611
PLANEACIÓN	53
PLANTA DE PERSONAL	2742
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	382
SERVICIOS INFORMÁTICOS	157
TALENTO HUMANO	639
Total, general	24362

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 24	

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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de diciembre del 2024, hay **8.897** derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. PQRDS SIN RESPUESTA
ACCESO	125
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	241
ATENCIÓN AL CIUDADANO	42
BIENESTAR SOCIAL	159
CALIDAD EDUCATIVA	293
COBERTURA EDUCATIVA	115
CONTRATACIÓN	22
DESPACHO	1180
ESCALAFON	575
EVALUACIÓN	94
FONDO DE PRESTACIONES	692
GESTIÓN FINANCIERA	270
HISTORIA LABORAL	1239
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	298
MEJORAMIENTO	228
NOMINA	2130
PERMANENCIA	295
PLANEACIÓN	34
PLANTA DE PERSONAL	563
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	48
SERVICIOS INFORMÁTICOS	27
TALENTO HUMANO	227
Total, general	8897

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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de diciembre del 2024, hay **15.465** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria 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 de 24



DEPENDENCIA	No. PQRSD CON RESPUESTA
ACCESO	883
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	450
ATENCIÓN AL CIUDADANO	52
BIENESTAR SOCIAL	17
CALIDAD EDUCATIVA	1494
COBERTURA EDUCATIVA	876
CONTRATACIÓN	87
DESPACHO	1297
ESCALAFON	479
EVALUACIÓN	104
FONDO DE PRESTACIONES	1019
GESTIÓN FINANCIERA	65
HISTORIA LABORAL	1356
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1411
MEJORAMIENTO	116
NOMINA	2369
PERMANENCIA	316
PLANEACIÓN	19
PLANTA DE PERSONAL	2179
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	334
SERVICIOS INFORMÁTICOS	130
TALENTO HUMANO	412
Total, general	15465

11. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD

Al analizar el comparativo de los informes generados del día 02 de diciembre de 2024 con respecto al informe del día 16 de diciembre de 2024, se evidencia de manera general que hubo una disminución de **28** PQRDS en estado vencido.

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 24



SECRETARIA/DEPENDENCIA	05 de diciembre de 2024	16 de diciembre de 2024	Comparativo	Observaciones
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1	1	0	Se mantuvo igual
1030-OFICINA JURIDICA	2	5	3	Aumento
1040-CONTRATACION DESPACHO	13	14	1	Aumento
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	7	6	-1	Disminuyo
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	11	22	11	Aumento
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	10	4	-6	Disminuyo
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	79	89	10	Aumento
1330-HACIENDA TESORERIA	5	5	0	Se mantuvo igual
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	136	138	2	Aumento
1340-HACIENDA RENTAS	23	31	8	Aumento
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	0	1	1	Aumento
1500-GOBIERNO DESPACHO	11	8	-3	Disminuyo
1510-GOBIERNO JUSTICIA	36	19	-17	Disminuyo
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	17	1	-16	Disminuyo
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2	4	2	Aumento
1600-SALUD DESPACHO	2	3	1	Aumento
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	0	1	1	Aumento
1620-SALUD SALUD PUBLICA	2	1	-1	Disminuyo
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2	2	0	Se mantuvo igual
1700-EDUCACION DESPACHO	23	8	-15	Disminuyo
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1	2	1	Aumento
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	0	Se mantuvo igual
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	0	1	1	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'

2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO - DESPACHO	4	5	1	Aumento
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	9	8	-1	Disminuyo
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	13	3	-10	Disminuyo
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	2	3	1	Aumento
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2	2	0	Se mantuvo igual
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	18	25	7	Aumento
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1	2	1	Aumento
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURA	1	1	0	Se mantuvo igual
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	14	10	-4	Disminuyo
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	5	4	-1	Disminuyo
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	19	8	-11	Disminuyo
2400-MOVILIDAD DESPACHO	13	18	5	Aumento
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	325	321	-4	Disminuyo
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	13	18	5	Aumento
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	23	23	0	Se mantuvo igual
Total, general	850	822	-28	Disminuyo

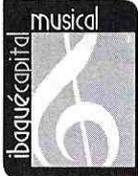
Nota:

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.

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 de 24	

12. CONCLUSIONES

- Se logró determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de diciembre de 2024, ingresaron **18.938** derechos de petición, de los cuales **10.338** 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 **54.5 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 16 de diciembre del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **321** peticiones. **Disminuyó**
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **138** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección Operativa y Control de Tránsito de la secretaria de Movilidad con **23** peticiones. **Se mantuvo igual**
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **89** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de Rentas secretaria de Hacienda con **31** peticiones. **Aumentó**
 - Dirección de grupos Étnicos y Población vulnerable de la secretaria de Desarrollo Comunitario con **25** peticiones. **Aumentó**
- 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 término) 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 término) 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 término) de cada petición, para que inicien las investigaciones pertinentes.

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 24



- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de diciembre de 2024, ingresaron **24.362** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **15.465** 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 **63.4%** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.


DIANA ROCIO LOPEZ CHICA
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'