



MEMORANDO

1110- - 005564 -

Ibagué, 06 de febrero de 2024.

PARA: Vilma Yaneth Rivera Marroquín, Secretaría de las TIC.

DE: Directora de Atención al Ciudadano.

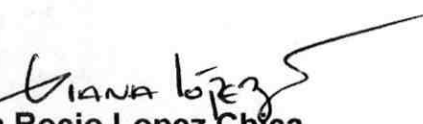
ASUNTO: Solicitud de publicación de informe pormenorizado tercer cuatrimestre de la vigencia 2024 de PQRSD.

Teniendo en cuenta el asunto en mención, la Dirección de Atención al Ciudadano solicita la publicación del informe pormenorizado de PQRSD del periodo comprendido de septiembre del 2024 a diciembre del 2024, en la página web de la Alcaldía Municipal de Ibagué, en el siguiente modulo:

- Atención al Ciudadano
- P.Q.R.S.D
- Informes Pormenorizado

<https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/index.php?type=3&cnt=309#gsc.tab=0>



Cordialmente,


Diana Rocio Lopez Chica

Redactor: Eгна Margarita Villamil 

Anexo: 18 folios



	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código: FOR-14-PRO-SIG-03			
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 03		
			Fecha: 25/04/2019		
			Página: 1 de 18		

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2024

Periodo del Informe: septiembre – diciembre de 2024

Elaborado por: Egna Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Diana Roció López Chica		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora		
Fecha de elaboración: 02 de enero de 2025.	Fecha de Aprobación: 05 de febrero de 2025.		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 18	Versión: 01	Informe de Gestión





	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 18	

TABLA DE CONTENIDO

Tabla de contenido

1. Objetivo	3
2. PQRSD Radicados tercer cuatrimestre 2024.....	3
3. PQRSD radicados con respuesta tercer cuatrimestre 2024.	5
4. PQRSD radicados sin respuesta tercer cuatrimestre 2024.....	8
5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino tercer cuatrimestre 2024.....	9
6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino tercer cuatrimestre 2024.....	12
7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta tercer cuatrimestre 2024.	14
8. Análisis comparativo PQRSD.....	15
9. Actividades de la Dirección de Atención al Ciudadano.	17

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 18	

INFORME POMERORIZADO DEL TERCER CUATRIMESTRE VIGENCIA 2024

1. Objetivo

Realizar el seguimiento a los PQRSD, radicados en la Alcaldía Municipal de Ibagué en el tercer cuatrimestre de septiembre a diciembre de 2024.

2. PQRSD Radicados tercer cuatrimestre 2024

Para el tercer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de septiembre del 2024 al 31 de diciembre del 2024 se radicaron **6.691** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicadas en el cuatrimestre
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	6
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	88
1030-OFICINA JURIDICA	36
1040-CONTRATACION DESPACHO	96
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	4
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	11
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	78
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	39
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	333
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	30
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	88
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	184
1300-HACIENDA DESPACHO	9
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	10
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	4
1330-HACIENDA TESORERIA	31
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	312
1340-HACIENDA RENTAS	492
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	10
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	109
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	43

'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 Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

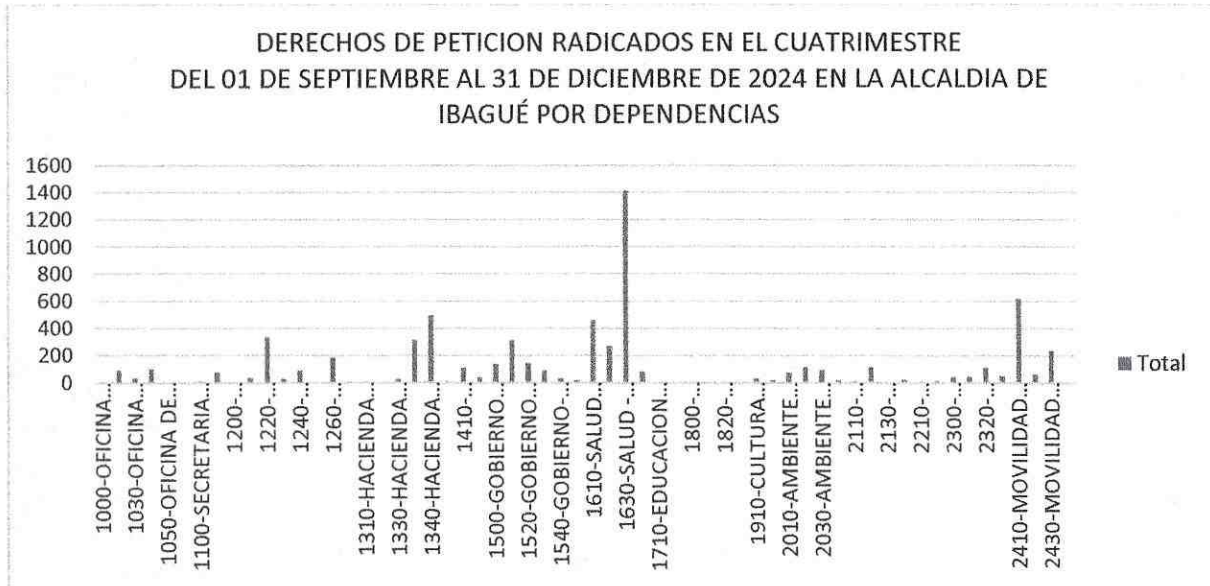
Página: 1 de 18



1500-GOBIERNO DESPACHO	135
1510-GOBIERNO JUSTICIA	312
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	143
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	93
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	33
1600-SALUD DESPACHO	18
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	457
1620-SALUD SALUD PUBLICA	264
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1413
1700-EDUCACION DESPACHO	84
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	8
1900-CULTURA DESPACHO	8
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	29
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	17
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	78
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	115
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	95
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	18
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	9
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	116
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	23
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	10
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	13
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	42
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	44
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	112
2400-MOVILIDAD DESPACHO	51
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	615
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	63

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

2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	235
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	4
Total, general	6691



3. PQRSD radicados con respuesta tercer cuatrimestre 2024.

En el tercer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de septiembre del 2024 al 31 de diciembre del 2024, hay **6.242** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicadas con respuesta en el cuatrimestre
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	5
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	88
1030-OFICINA JURIDICA	33
1040-CONTRATACION DESPACHO	86
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	4
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	11
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	78
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	36
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	316



**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO
DE GESTION Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

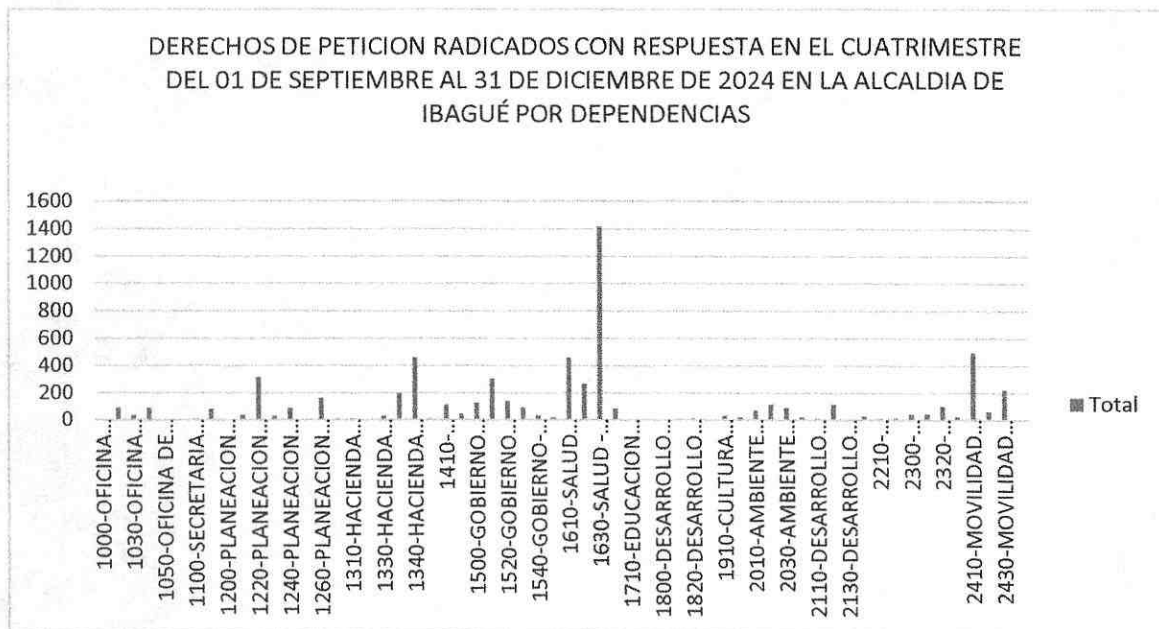
Página: 1 de 18





1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	28
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	88
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	159
1300-HACIENDA DESPACHO	8
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	10
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	4
1330-HACIENDA TESORERIA	30
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	195
1340-HACIENDA RENTAS	456
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	10
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	109
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	43
1500-GOBIERNO DESPACHO	124
1510-GOBIERNO JUSTICIA	302
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	137
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	92
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	32
1600-SALUD DESPACHO	17
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	456
1620-SALUD SALUD PUBLICA	263
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1413
1700-EDUCACION DESPACHO	84
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	8
1900-CULTURA DESPACHO	7
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	29
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	16
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	72
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	115
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	90

'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	17
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	9
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	115
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	23
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	10
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	13
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	39
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	44
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	101
2400-MOVILIDAD DESPACHO	20
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	493
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	59
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	220
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	4
Total, general	6242



	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 18	

4. PQRSD radicados sin respuesta tercer cuatrimestre 2024.

En el tercer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de septiembre del 2024 al 31 de diciembre de 2024, hay **449** derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

Etiquetas de fila	Cuenta de ALERTA
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1030-OFICINA JURIDICA	3
1040-CONTRATACION DESPACHO	10
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	17
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	25
1300-HACIENDA DESPACHO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	1
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	117
1340-HACIENDA RENTAS	36
1500-GOBIERNO DESPACHO	11
1510-GOBIERNO JUSTICIA	10
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	6
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	1
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	1
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1
1900-CULTURA DESPACHO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	6
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	5
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	3
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	11
2400-MOVILIDAD DESPACHO	31
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	122
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	4
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	15
Total, general	449

'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 Y MIPG

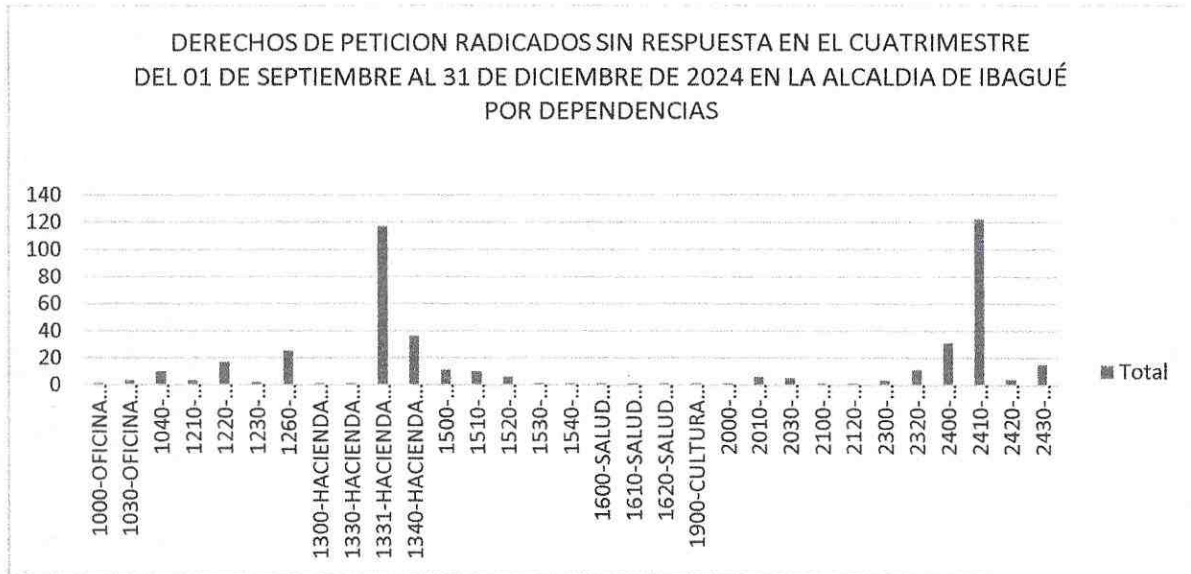
Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 18



5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino tercer cuatrimestre 2024.

Para el tercer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de septiembre del 2024 al 31 de diciembre de 2024, se brindó respuesta a **4.222** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta dentro de los términos en el tercer cuatrimestre
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	4
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	81
1030-OFCINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	71
1050-OFCINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	4
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	10
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	77
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	15
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	174
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	18
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	87
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 Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 18

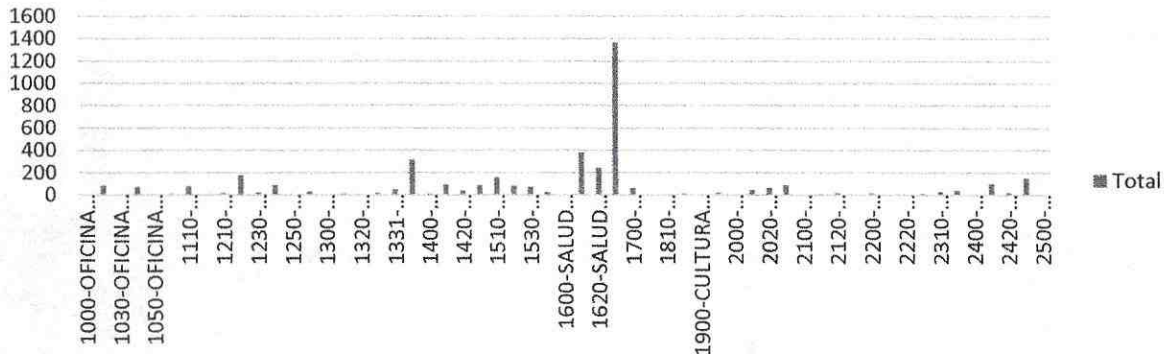




1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	30
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	9
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	16
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	47
1340-HACIENDA RENTAS	318
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	9
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	91
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	38
1500-GOBIERNO DESPACHO	87
1510-GOBIERNO JUSTICIA	157
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	79
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	73
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	24
1600-SALUD DESPACHO	7
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	376
1620-SALUD SALUD PUBLICA	240
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1362
1700-EDUCACION DESPACHO	62
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	8
1900-CULTURA DESPACHO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	20
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	44
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	62
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	87
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	5
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	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'

2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	18
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	5
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	13
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	5
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	7
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	11
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	28
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	37
2400-MOVILIDAD DESPACHO	4
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	100
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	19
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	149
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	3
Total, general	4222

DERECHOS DE PETICION RADICADOS CON RESPUESTA DENTRO DE TERMINO EN EL CUATRIMESTRE DEL 01 DE SEPTIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024 EN LA ALCALDIA DE IBAGUÉ POR DEPENDENCIAS



	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 18	

6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino tercer cuatrimestre 2024.

Para el tercer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de septiembre del 2024 al 31 de diciembre del 2024, se brindó respuesta a 1.603 derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta fuera de términos en el tercer cuatrimestre
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	7
1030-OFICINA JURIDICA	26
1040-CONTRATACION DESPACHO	15
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1200-PLANEACION DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	21
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	142
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	10
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	129
1300-HACIENDA DESPACHO	6
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	14
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	148
1340-HACIENDA RENTAS	138
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	18
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	5
1500-GOBIERNO DESPACHO	37
1510-GOBIERNO JUSTICIA	145
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	58
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	19
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	8



**PROCESO: SISTEMA INTEGRADO
DE GESTION Y MIPG**

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL



Fecha: 25/04/2019

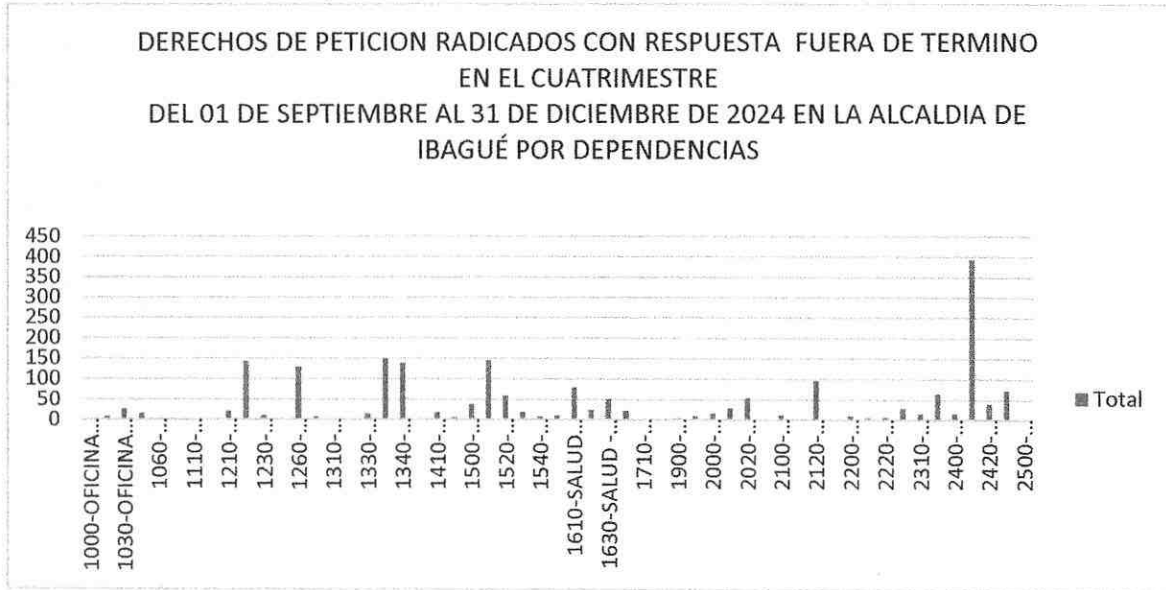
Página: 1 de 18



1600-SALUD DESPACHO	10
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	80
1620-SALUD SALUD PUBLICA	23
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	51
1700-EDUCACION DESPACHO	22
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1900-CULTURA DESPACHO	4
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	9
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	15
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	28
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	53
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	3
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	12
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	97
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	10
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	5
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	6
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	28
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	16
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	64
2400-MOVILIDAD DESPACHO	16
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	393
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	40
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	71
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	2020

'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 Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 18	



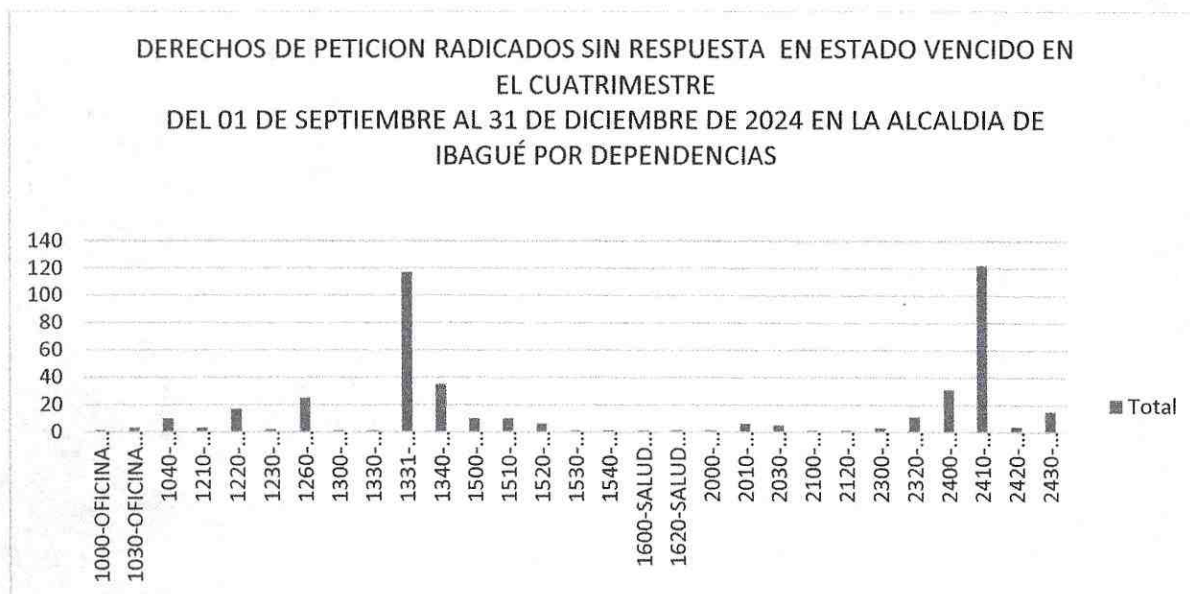
7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta tercer cuatrimestre 2024.

Para el tercer cuatrimestre periodo comprendido del 01 de septiembre del 2024 al 31 de diciembre del 2024, hay **445** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta en estado vencido
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	1
1030-OFCINA JURIDICA	3
1040-CONTRATACION DESPACHO	10
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	17
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	25
1300-HACIENDA DESPACHO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	1
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	117
1340-HACIENDA RENTAS	35
1500-GOBIERNO DESPACHO	10
1510-GOBIERNO JUSTICIA	10
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	6
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	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**'

1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	1
1600-SALUD DESPACHO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	6
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	5
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	3
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	11
2400-MOVILIDAD DESPACHO	31
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	122
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	4
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	15
Total, general	445



8. Análisis comparativo PQRSD

Se realiza el análisis comparativo de las PQRSD en estado vencido del primer cuatrimestre del informe pormenorizado del periodo correspondiente de 01 de enero al 30 de abril de 2024, el segundo cuatrimestre del informe pormenorizado del periodo correspondiente de

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 18	

01 de mayo al 31 de agosto de 2024 y el tercer cuatrimestre informe pormenorizado del periodo correspondiente del 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2024.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	Primer cuatrimestre enero-abril 2024	Segundo cuatrimestre mayo-agosto 2024	Tercer cuatrimestre septiembre-diciembre 2024
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	0	0	1
1030-OFICINA JURIDICA	2	5	3
1040-CONTRATACION DESPACHO	5	12	10
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	0	1	0
1200-PLANEACION DESPACHO	4	0	0
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	10	1	3
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	46	48	17
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	4	11	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	227	56	25
1300-HACIENDA DESPACHO	2	1	1
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1	0	0
1330-HACIENDA TESORERIA	24	9	1
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	183	104	117
1340-HACIENDA RENTAS	141	26	35
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	7	1	0
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	5	2	0
1500-GOBIERNO DESPACHO	10	10	10
1510-GOBIERNO JUSTICIA	45	45	10
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	7	12	6
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	1	0	1
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	5	3	1
1600-SALUD DESPACHO	1	1	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	22	2	0
1620-SALUD SALUD PUBLICA	5	1	1
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3	0	0
1700-EDUCACION DESPACHO	37	8	0



'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'

1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	0
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	0	1	0
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO - DESPACHO	8	0	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	11	4	6
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	37	7	0
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	5	4	5
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2	0	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	20	5	1
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0	0
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3	1	0
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	6	4	0
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	6	13	3
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	18	9	0
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	36	31	11
2400-MOVILIDAD DESPACHO	10	16	31
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	338	257	122
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	30	20	4
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	55	63	15
Total, general	1383	795	445

9. Actividades de la Dirección de Atención al Ciudadano.

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.

	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	
		Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 18	

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.


DIANA ROCIO LOPEZ CHICA

DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO