

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUE

**SECRETARIA GENERAL
DIRECCION DE ATENCION AL
CIUDADANO**

AÑO 2024

**Periodo del Informe: Del 01 de enero al 16
de mayo del 2024.**

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

Contenido

1. Objetivo	3
2. PQRSD Radicados	3
3. PQRSD radicados con respuesta.....	6
4. PQRSD radicados sin respuesta.....	8
5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.....	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.	18
9. CONCLUSIONES	19

Elaborado por: Eгна Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Leidy Gómez García		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 16 de mayo de 2024	Fecha de Aprobación: 16 de mayo de 2024.		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 19	Versión: 01	Informe de Gestión

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Versión: 03</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 16 de mayo 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 02 de mayo 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 mayo del 2024 se radicaron 7.098 derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD RADICADOS
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	34
1030-OFICINA JURIDICA	23
1040-CONTRATACION DESPACHO	90
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	5
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	66
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	113
1200-PLANEACION DESPACHO	9
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	49
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	394
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	48
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	209
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	494
1300-HACIENDA DESPACHO	12

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

1310-HACIENDA PRESUPUESTO	6
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	9
1330-HACIENDA TESORERIA	98
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	279
1340-HACIENDA RENTAS	517
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	15
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	91
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	55
1500-GOBIERNO DESPACHO	112
1510-GOBIERNO JUSTICIA	262
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	133
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	110
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	11
1600-SALUD DESPACHO	32
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	494
1620-SALUD SALUD PUBLICA	424
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	741
1700-EDUCACION DESPACHO	172
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	8
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESARIAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6
1900-CULTURA DESPACHO	18
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	31
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	18
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	80
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	157
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	105
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	13
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	13
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	100

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

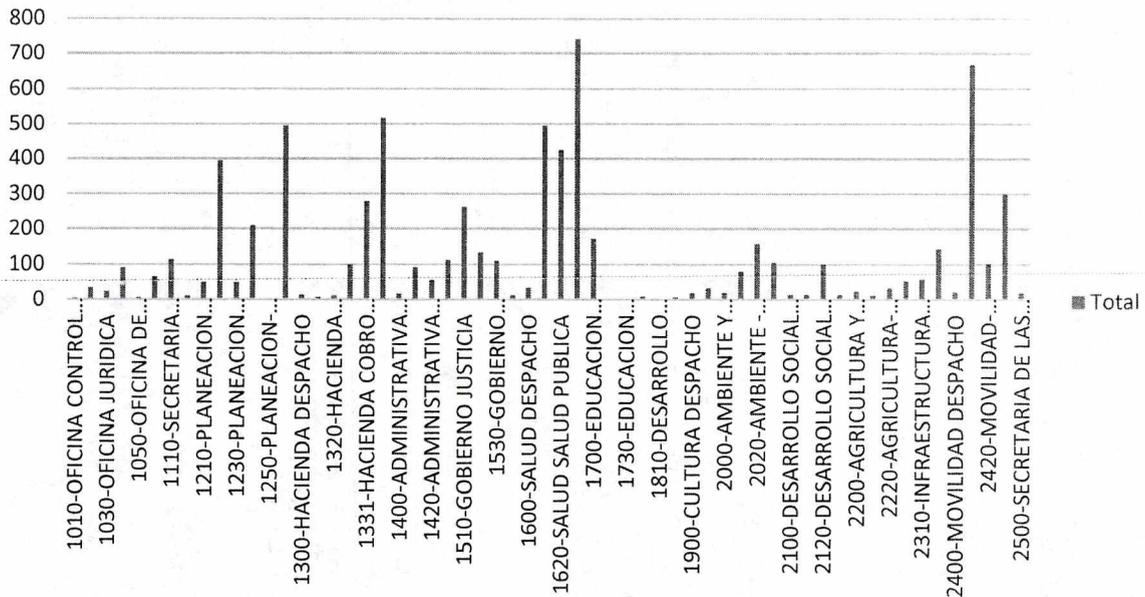
Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 20



2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	12
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	22
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	10
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	31
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	51
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	57
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	144
2400-MOVILIDAD DESPACHO	20
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	668
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	102
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	299
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	18
Total, general	7098

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



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

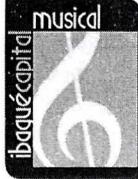
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de mayo del 2024, hay 4.869 derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

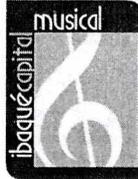
SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD CON RESPUESTA
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	33
1030-OFICINA JURIDICA	17
1040-CONTRATACION DESPACHO	75
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	5
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	60
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	108
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	32
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	280
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	38
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	204
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	169
1300-HACIENDA DESPACHO	9
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	6
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	8
1330-HACIENDA TESORERIA	49
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	76
1340-HACIENDA RENTAS	353
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	13
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	70
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	44
1500-GOBIERNO DESPACHO	80
1510-GOBIERNO JUSTICIA	193
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	106
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	102
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	4
1600-SALUD DESPACHO	28
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	424

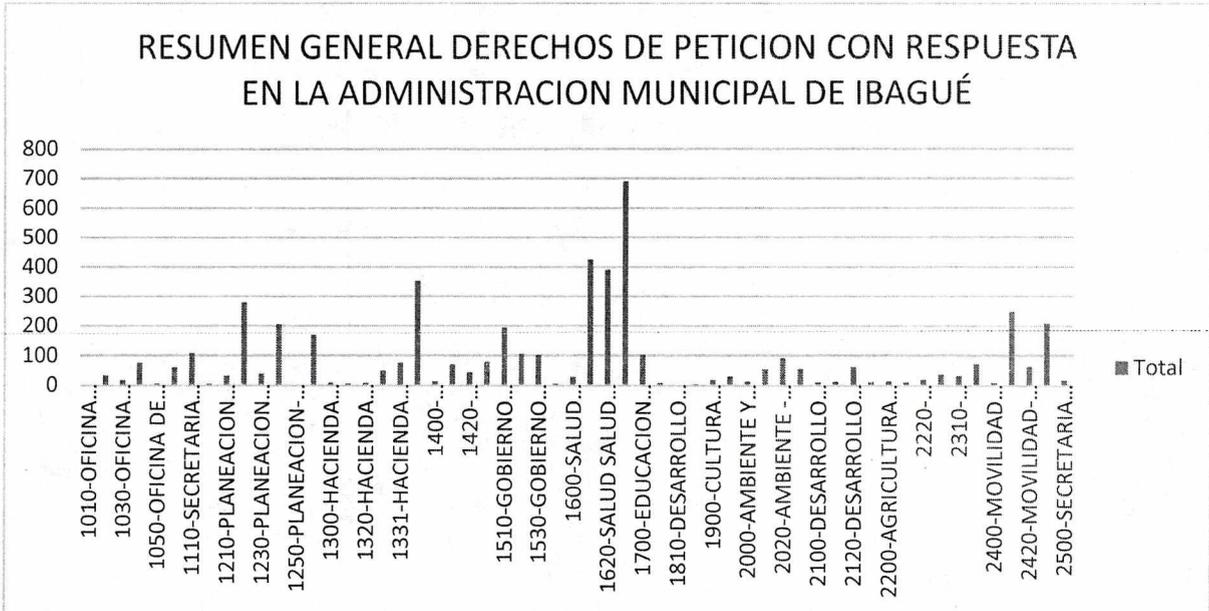
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
		FORMATO: INFORME GERENCIAL	

1620-SALUD SALUD PUBLICA	391
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	689
1700-EDUCACION DESPACHO	102
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	8
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3
1900-CULTURA DESPACHO	18
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	30
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	12
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	55
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	92
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	56
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	10
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	12
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	61
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	10
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	13
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	10
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	19
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	37
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	32
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	71
2400-MOVILIDAD DESPACHO	8
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	247
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	63
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	208
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	17
Total, general	4869

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de mayo de 2024, hay 2.229 derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD SIN RESPUESTA
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFICINA JURIDICA	6
1040-CONTRATACION DESPACHO	15
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	6
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	5
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	17
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	114
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	10
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	5
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

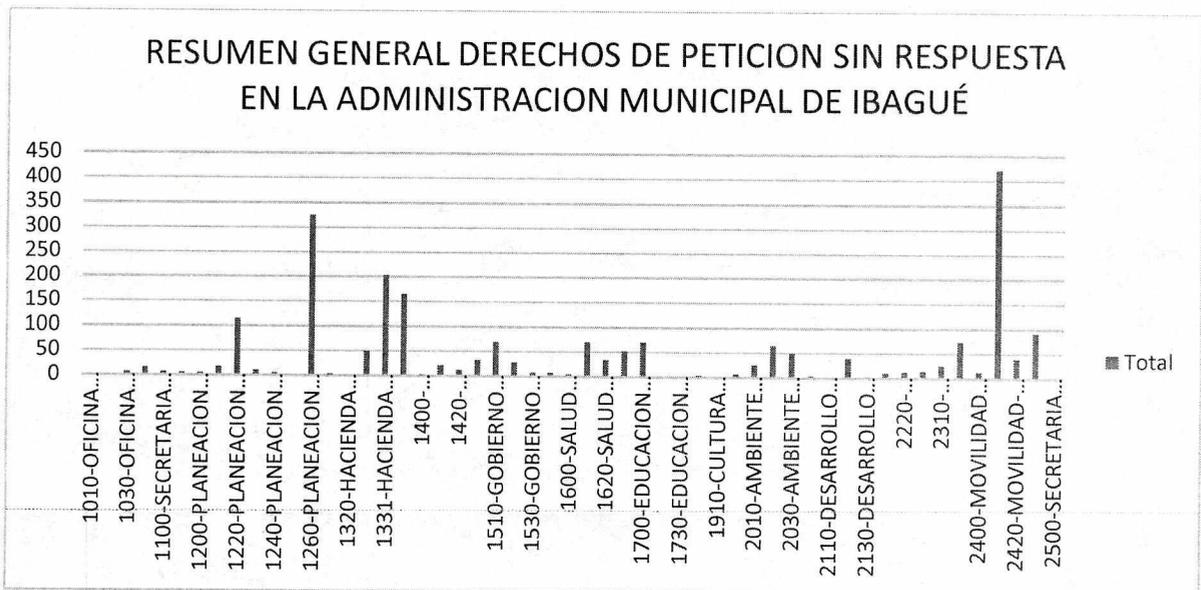
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	325
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	49
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	203
1340-HACIENDA RENTAS	164
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	21
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	11
1500-GOBIERNO DESPACHO	32
1510-GOBIERNO JUSTICIA	69
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	27
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	8
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	7
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	70
1620-SALUD SALUD PUBLICA	33
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	52
1700-EDUCACION DESPACHO	70
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESNDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	25
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	65
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	49
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	3
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	39
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	9

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	12
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	14
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	25
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	73
2400-MOVILIDAD DESPACHO	12
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	421
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	39
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	91
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	2229



5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de mayo de 2024, se brindó respuesta a 3.223 derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

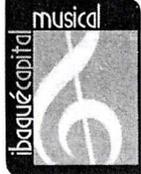
SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRS con respuesta dentro de termino
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	33
1030-OFICINA JURIDICA	7
1040-CONTRATACION DESPACHO	61
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	5
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	46
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	105
1200-PLANEACION DESPACHO	3
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	21
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	155
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	21
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	174
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	34
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	5
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	8
1330-HACIENDA TESORERIA	24
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	19
1340-HACIENDA RENTAS	208
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	10
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	54
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	30
1500-GOBIERNO DESPACHO	60
1510-GOBIERNO JUSTICIA	125
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	61
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	91
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	1
1600-SALUD DESPACHO	18
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	305
1620-SALUD SALUD PUBLICA	348

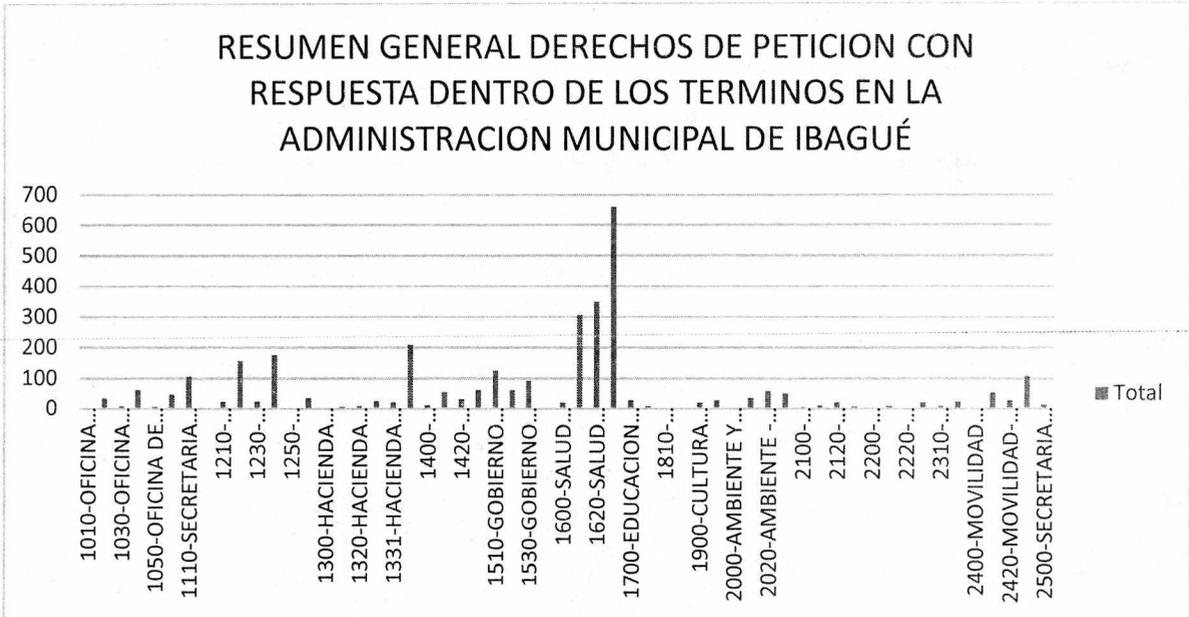
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 20</p>	

1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	659
1700-EDUCACION DESPACHO	27
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	7
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESNDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	18
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	27
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	3
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	34
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	56
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	50
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	4
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	9
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	19
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	6
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	8
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	3
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	19
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	8
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	22
2400-MOVILIDAD DESPACHO	2
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	52
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	27
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	107
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	12
Total, general	3223

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>		
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>		<p>Versión: 03</p>
				<p>Fecha: 2019/04/25</p>
				<p>Página: 1 DE 20</p>



6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de mayo del 2024, se brindó respuesta a 1.646 derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD con respuesta fuera de los términos
1030-OFICINA JURIDICA	10
1040-CONTRATACION DESPACHO	14
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	14
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	3
1200-PLANEACION DESPACHO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	11
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	125
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	17
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	30
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	135
1300-HACIENDA DESPACHO	6
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	25

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 20</p>	

1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	57
1340-HACIENDA RENTAS	145
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	3
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	16
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	14
1500-GOBIERNO DESPACHO	20
1510-GOBIERNO JUSTICIA	68
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	45
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	11
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	3
1600-SALUD DESPACHO	10
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	119
1620-SALUD SALUD PUBLICA	43
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	30
1700-EDUCACION DESPACHO	75
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	3
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	9
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	21
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	36
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	6
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	6
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	3
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	42
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	4
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	10
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	2
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	16

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué



Alcaldía Municipal
Ibagué
NIT. 800113389-7

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

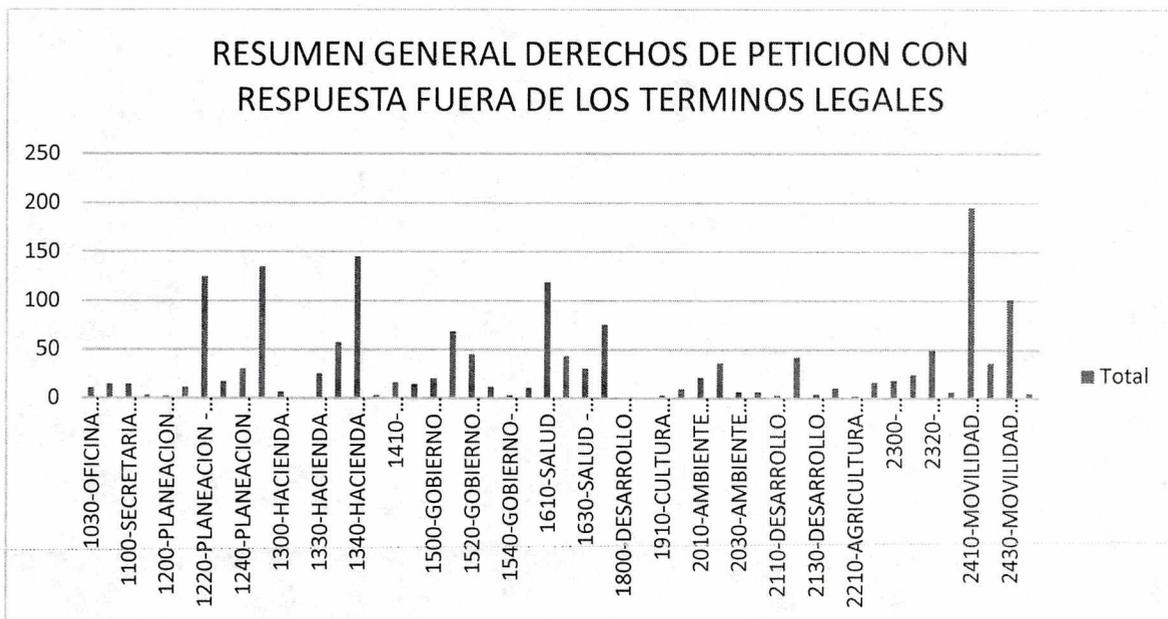
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 20



2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	18
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	24
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	49
2400-MOVILIDAD DESPACHO	6
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	195
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	36
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	101
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	5
Total, general	1646



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de mayo del 2024, hay 1.425 derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

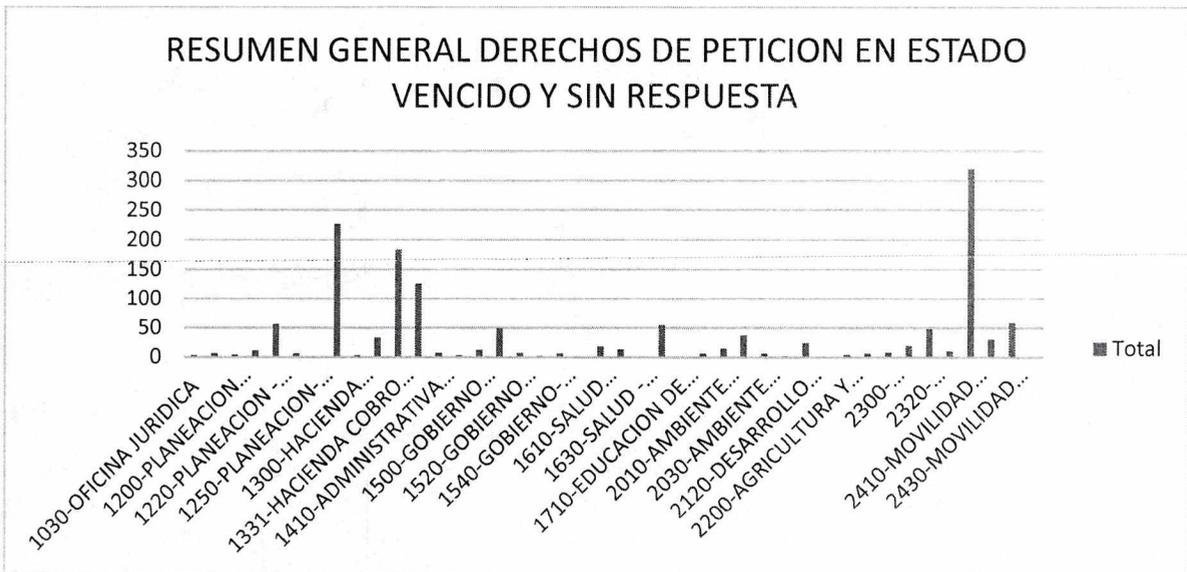
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p> <p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 20</p>	

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRS en estado vencido sin respuesta
1030-OFICINA JURIDICA	3
1040-CONTRATACION DESPACHO	6
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	11
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	56
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	6
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	226
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1330-HACIENDA TESORERIA	33
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	183
1340-HACIENDA RENTAS	126
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	7
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	3
1500-GOBIERNO DESPACHO	12
1510-GOBIERNO JUSTICIA	49
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	7
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	2
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	6
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	18
1620-SALUD SALUD PUBLICA	13
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1
1700-EDUCACION DESPACHO	54
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	15
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	37
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	6
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	24
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	4
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	6
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	8
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	19
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	47
2400-MOVILIDAD DESPACHO	10
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	319
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	30
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	58
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	1425



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 20</p>	

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 mayo del 2024, se radicaron 9.599 derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA EDUCACION	No, PQRSD RADICADAS
ACCESO	594
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	250
ATENCIÓN AL CIUDADANO	25
BIENESTAR SOCIAL	46
CALIDAD EDUCATIVA	684
COBERTURA EDUCATIVA	360
CONTRATACIÓN	29
DESPACHO	754
ESCALAFON	159
EVALUACIÓN	62
FONDO DE PRESTACIONES	609
GESTIÓN FINANCIERA	151
HISTORIA LABORAL	665
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	845
MEJORAMIENTO	174
NOMINA	2111
PERMANENCIA	321
PLANEACIÓN	19
PLANTA DE PERSONAL	1322
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	134
SERVICIOS INFORMÁTICOS	45
TALENTO HUMANO	226
(en blanco)	14
Total, general	9599

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 20</p>	

9. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de mayo de 2024, ingresaron **7.098** derechos de petición, de los cuales **3.223** 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 45.4% de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 16 de mayo del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son la Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **319** peticiones, Dirección de Multipropósito de la Secretaria de Planeación con **226** peticiones, Cobro Coactivo de la Secretaria de Hacienda con **183** peticiones, Dirección de Rentas de la Secretaria de Hacienda con **126** peticiones, Dirección Operativa y Control de Tránsito de la Secretaria de Movilidad con **58** peticiones y la Dirección de Información Y Aplicación De La Norma Urbanística de la Secretaria de Planeación con **56** peticiones.
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza 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, se hacen visitas de seguimiento a las seis (06) dependencias que están en plan de mejoramiento entre otras actividades de seguimiento.


LEIDY GOMEZ GARCÍA
 DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO
 SECRETARIA GENERAL