

 <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 19</p>	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD 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 julio 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>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 19</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.	17
9. CONCLUSIONES	18

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

 <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 19</p>	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 16 de julio 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 julio 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 julio del 2024 se radicaron 10.040 derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicadas por dependencia
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	50
1030-OFICINA JURIDICA	50
1040-CONTRATACION DESPACHO	123
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	80
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	149
1200-PLANEACION DESPACHO	9
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	65
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	549
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	71
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	264
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	553
1300-HACIENDA DESPACHO	48

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 19</p>	

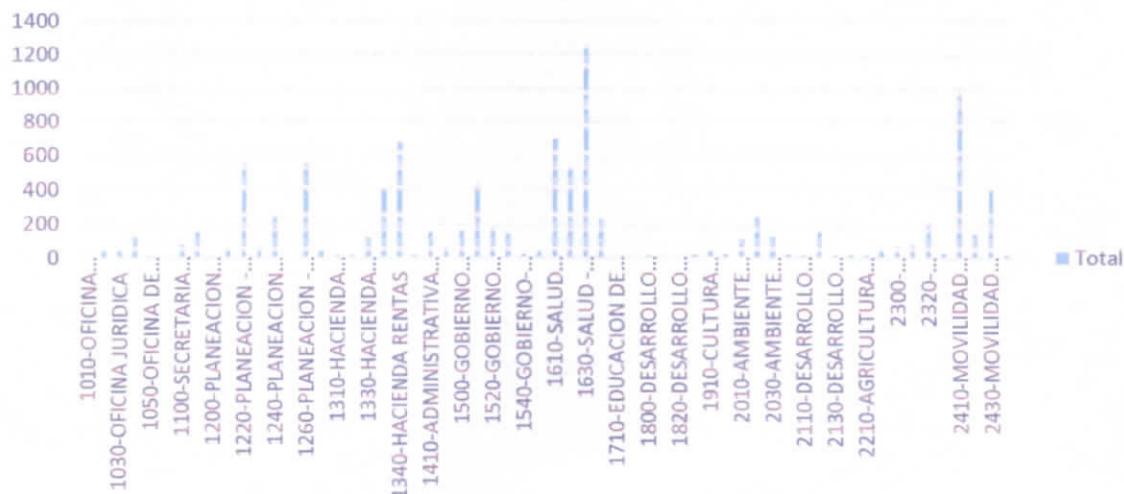
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	10
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	14
1330-HACIENDA TESORERIA	121
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	401
1340-HACIENDA RENTAS	677
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	18
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	149
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	72
1500-GOBIERNO DESPACHO	167
1510-GOBIERNO JUSTICIA	428
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	181
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	142
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	23
1600-SALUD DESPACHO	40
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	698
1620-SALUD SALUD PUBLICA	532
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1255
1700-EDUCACION DESPACHO	226
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	11
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3
1900-CULTURA DESPACHO	22
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	44
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	23
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	111
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	256
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	127
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	20
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	17
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	161

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 19</p>	

2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	15
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	21
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	17
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	48
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	68
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	83
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	205
2400-MOVILIDAD DESPACHO	29
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	996
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	142
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	419
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	20
Total, general	10040

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION RADICADOS POR DEPENDENCIA DE LA ALCALDIA 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>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 19</p>	

3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de julio del 2024, hay 8.081 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	48
1030-OFICINA JURIDICA	32
1040-CONTRATACION DESPACHO	105
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	80
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	145
1200-PLANEACION DESPACHO	9
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	49
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	461
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	54
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	252
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	423
1300-HACIENDA DESPACHO	15
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	9
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	13
1330-HACIENDA TESORERIA	97
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	181
1340-HACIENDA RENTAS	475
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	17
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	112
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	68
1500-GOBIERNO DESPACHO	143
1510-GOBIERNO JUSTICIA	340
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	140
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	134
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	17
1600-SALUD DESPACHO	34

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

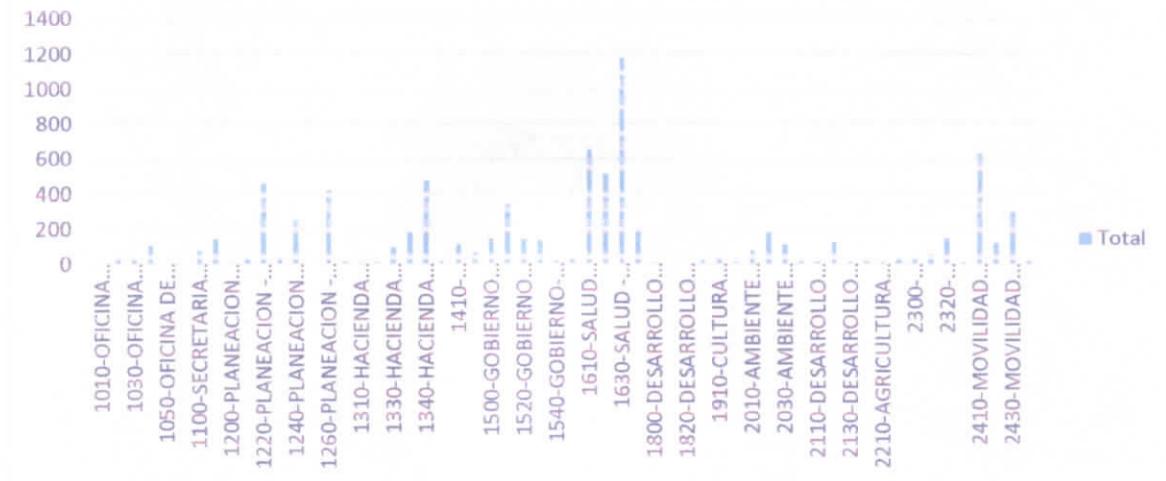
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 19</p>	

1610-SALUD ASEGURAMIENTO	662
1620-SALUD SALUD PUBLICA	513
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1177
1700-EDUCACION DESPACHO	201
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	9
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESANDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3
1900-CULTURA DESPACHO	21
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	40
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	16
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	80
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	184
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	112
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	17
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	16
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	130
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	15
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	18
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	12
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	36
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	54
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	59
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	148
2400-MOVILIDAD DESPACHO	11
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	634
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	123
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	304
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	20
Total, general	8081

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 19</p>	

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA EN LA ALCALDIA DE IBAGUÉ



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de julio de 2024, hay 1.959 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	2
1030-OFICINA JURIDICA	18
1040-CONTRATACION DESPACHO	18
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	16
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	88
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	17
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	12
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	130
1300-HACIENDA DESPACHO	33

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	Versión: 03 Fecha: 2019/04/25 Página: 1 DE 19	

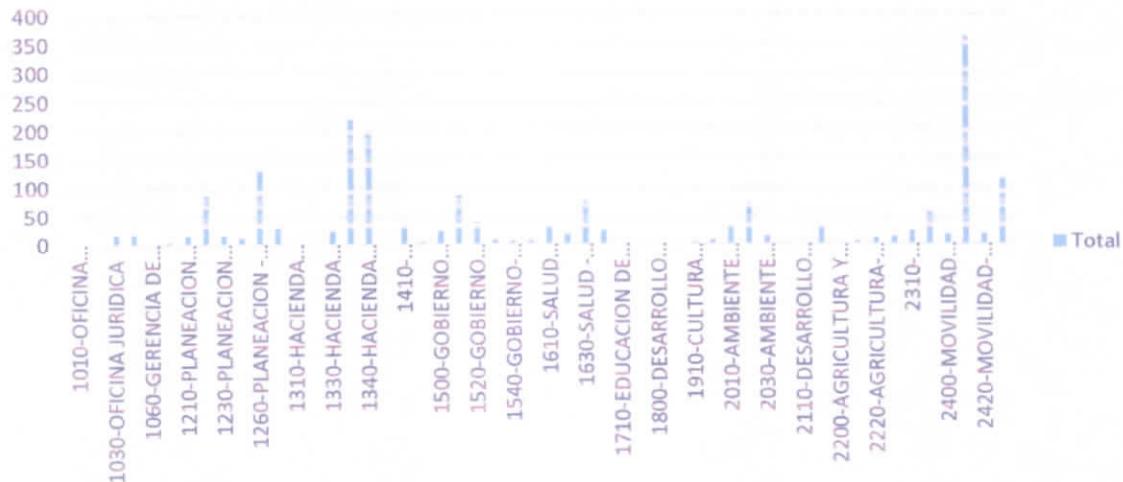
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	24
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	220
1340-HACIENDA RENTAS	202
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	37
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	4
1500-GOBIERNO DESPACHO	24
1510-GOBIERNO JUSTICIA	88
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	41
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	8
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	6
1600-SALUD DESPACHO	6
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	36
1620-SALUD SALUD PUBLICA	19
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	78
1700-EDUCACION DESPACHO	25
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	4
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	7
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	31
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	72
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	15
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	31
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	5
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	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>Versión: 03</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 19</p>	

2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	14
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	24
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	57
2400-MOVILIDAD DESPACHO	18
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	362
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	19
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	115
Total, general	1959

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



5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de julio de 2024, se brindó respuesta a 4.819 derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta dentro de termino.
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	44
1030-OFICINA JURIDICA	10

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.8001133897	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 03 Fecha: 2019/04/25 Página: 1 DE 19	

1040-CONTRATACION DESPACHO	81
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	66
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	138
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	27
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	234
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	29
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	222
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	51
1300-HACIENDA DESPACHO	6
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	7
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	11
1330-HACIENDA TESORERIA	42
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	42
1340-HACIENDA RENTAS	267
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	13
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	89
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	42
1500-GOBIERNO DESPACHO	103
1510-GOBIERNO JUSTICIA	204
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	71
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	115
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	2
1600-SALUD DESPACHO	22
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	511
1620-SALUD SALUD PUBLICA	440
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1112
1700-EDUCACION DESPACHO	55
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	8
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	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

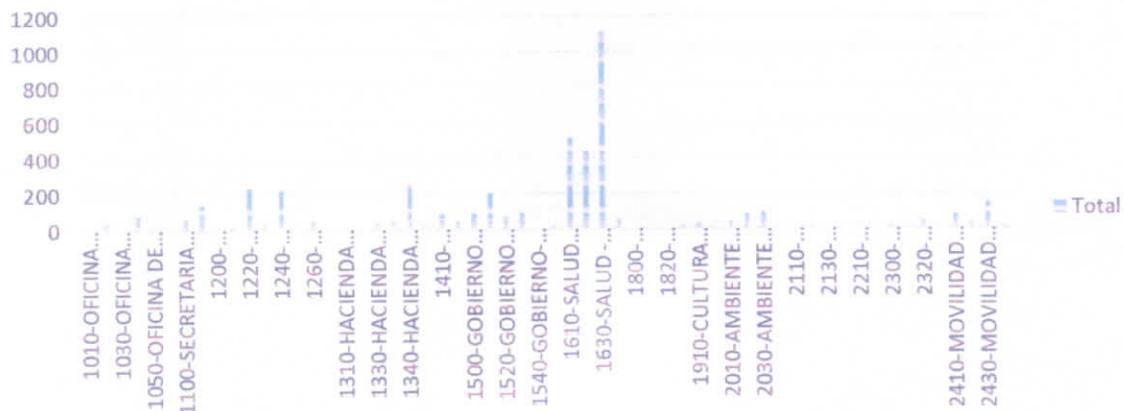
 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 03 Fecha: 2019/04/25 Página: 1 DE 19	

1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	21
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	33
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	47
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	83
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	99
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	6
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	12
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	26
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	8
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	4
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	9
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	7
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	22
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	10
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	52
2400-MOVILIDAD DESPACHO	2
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	83
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	47
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	147
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	14
Total, general	4819

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. 8001133897</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 19</p>	

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA DENTRO DE TERMINO EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUE



6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de julio del 2024, se brindó respuesta a 3.262 derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PqrSD con respuesta fuera de términos.
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	4
1030-OFCINA JURIDICA	22
1040-CONTRATACION DESPACHO	24
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	14
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	7
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	22
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	227
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	25
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	30
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	372
1300-HACIENDA 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>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 19</p>	

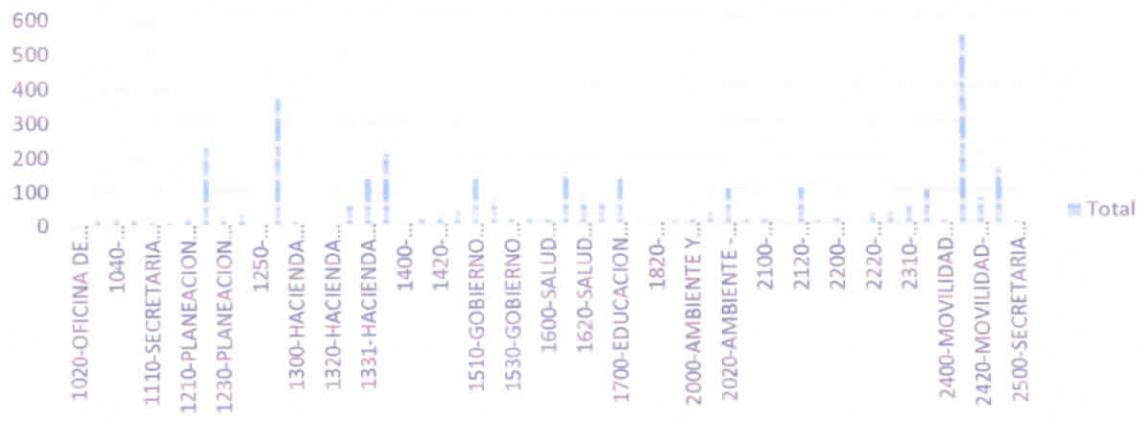
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	2
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	55
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	139
1340-HACIENDA RENTAS	208
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	23
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	26
1500-GOBIERNO DESPACHO	40
1510-GOBIERNO JUSTICIA	136
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	69
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	19
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	15
1600-SALUD DESPACHO	12
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	151
1620-SALUD SALUD PUBLICA	73
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	65
1700-EDUCACION DESPACHO	146
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	7
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	11
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	33
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	101
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	13
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	11
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	104
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7

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	Versión: 03 Fecha: 2019/04/25 Página: 1 DE 19	

2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	14
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	3
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	29
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	32
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	49
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	96
2400-MOVILIDAD DESPACHO	9
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	551
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	76
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	157
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	6
Total, general	3262

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA FUERA DE TERMINOS EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de julio del 2024, hay 1.245 derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

 Alcaldía Municipal ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FOR-14-PRO-SIG-03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 03 Fecha: 2019/04/25 Página: 1 DE 19	

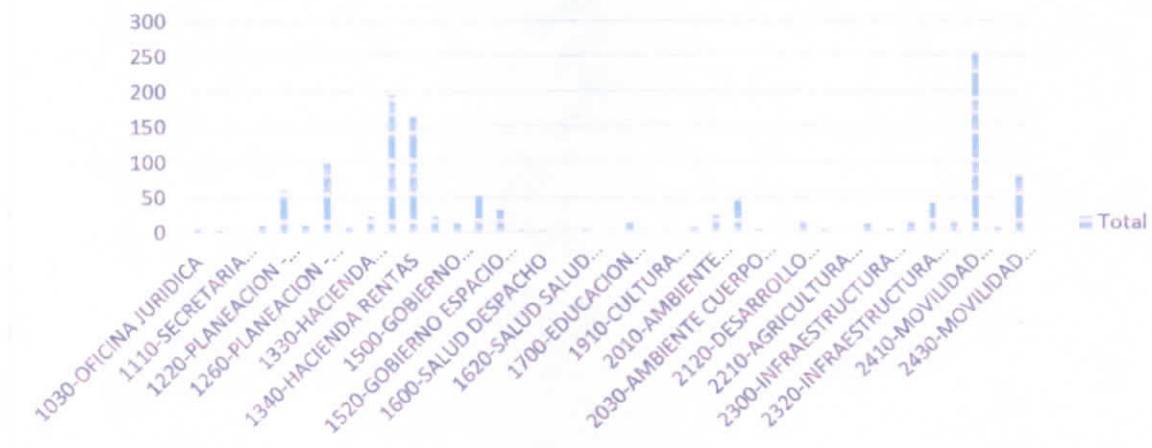
SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd en estado vencido.
1030-OFICINA JURIDICA	6
1040-CONTRATACION DESPACHO	4
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	10
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	60
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	10
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	100
1300-HACIENDA DESPACHO	7
1330-HACIENDA TESORERIA	22
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	195
1340-HACIENDA RENTAS	164
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	22
1500-GOBIERNO DESPACHO	12
1510-GOBIERNO JUSTICIA	51
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	31
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	3
1600-SALUD DESPACHO	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1
1620-SALUD SALUD PUBLICA	4
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1
1700-EDUCACION DESPACHO	13
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
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	23
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	45
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	4
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	15
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	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>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 19</p>	

2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	10
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	3
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	15
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	41
2400-MOVILIDAD DESPACHO	14
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	256
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	6
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	81
Total, general	1245

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION EN ESTADO VENCIDO



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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 15 de julio del 2024, se radicaron 13.607 derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 19</p>	

DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicados
ACCESO	701
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	358
ATENCIÓN AL CIUDADANO	45
BIENESTAR SOCIAL	71
CALIDAD EDUCATIVA	937
COBERTURA EDUCATIVA	508
CONTRATACIÓN	67
DESPACHO	1116
ESCALAFON	276
EVALUACIÓN	86
FONDO DE PRESTACIONES	903
GESTIÓN FINANCIERA	179
HISTORIA LABORAL	1457
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1087
MEJORAMIENTO	229
NOMINA	2790
PERMANENCIA	414
PLANEACIÓN	23
PLANTA DE PERSONAL	1712
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	197
SERVICIOS INFORMÁTICOS	55
TALENTO HUMANO	380
(en blanco)	16
Total, general	13607

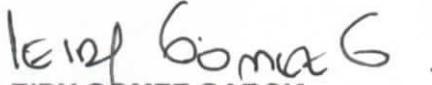
9. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de julio de 2024, ingresaron **10.040** derechos de petición, de los cuales **4.819** 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 **47.99 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

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 19</p>	

- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 16 de julio del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son la Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **256** peticiones, Dirección de Multipropósito de la Secretaría de Planeación con **100** peticiones, Cobro Coactivo de la Secretaría de Hacienda con **195** peticiones, Dirección de Rentas de la Secretaría de Hacienda con **164** peticiones, Dirección Operativa y Control de Tránsito de la Secretaría de Movilidad con **81** peticiones y la Dirección de Información Y Aplicación De La Norma Urbanística de la Secretaría de Planeación con **60** 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 término) 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 GÓMEZ GARCÍA
 DIRECTORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 SECRETARÍA GENERAL