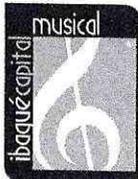


 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Versión: 03</p> <p>Fecha: 2019/04/25</p> <p>Página: 1 DE 19</p>	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS 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 agosto 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>Versión: 03</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</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	5
4. PQRSD radicados sin respuesta	8
5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.	10
6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino	13
7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta	15
8. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION.	17
9. 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 agosto de 2024	Fecha de Aprobación: 16 de agosto 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 19</p>	

INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 16 de agosto de 2024.

1. Objetivo

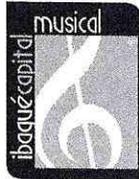
Realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los PQRSD, radicados en la Alcaldía Municipal de Ibagué en el periodo del 01 de enero al 16 de agosto de 2024 con el fin de establecer alertas tempranas y acciones de mejora en los tiempos de respuesta.

2. PQRSD Radicados

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de agosto del 2024 se radicaron 11.775 derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

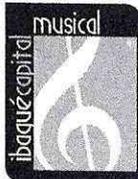
SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. PQRSD RADICADOS
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	75
1030-OFICINA JURIDICA	55
1040-CONTRATACION DESPACHO	149
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	95
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	173
1200-PLANEACION DESPACHO	10
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	71
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	622
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	84
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	293
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	625
1300-HACIENDA DESPACHO	21

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

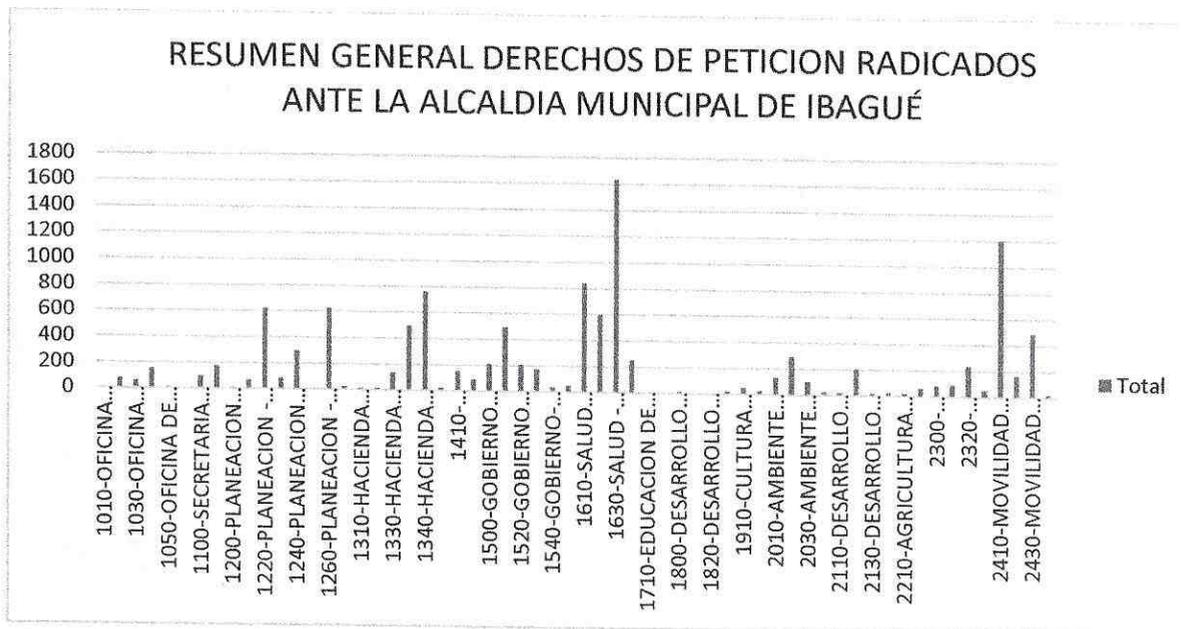
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Versión: 03</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 19</p>	

1310-HACIENDA PRESUPUESTO	12
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	14
1330-HACIENDA TESORERIA	135
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	495
1340-HACIENDA RENTAS	761
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	20
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	151
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	88
1500-GOBIERNO DESPACHO	209
1510-GOBIERNO JUSTICIA	492
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	205
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	171
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	33
1600-SALUD DESPACHO	50
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	840
1620-SALUD SALUD PUBLICA	596
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1634
1700-EDUCACION DESPACHO	250
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	12
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	5
1900-CULTURA DESPACHO	21
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	50
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	26
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	129
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	290
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	100
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	23
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	22
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	203

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>	

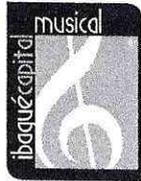
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	16
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	23
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	19
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	62
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	80
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	90
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	233
2400-MOVILIDAD DESPACHO	49
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1200
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	163
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	488
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	22
Total, general	11775



3. PQRSD radicados con respuesta.

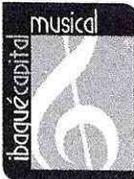
En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de agosto del 2024, hay 9.280 derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma 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 19</p>	

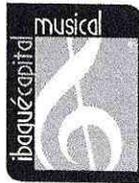
SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	2
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	63
1030-OFICINA JURIDICA	44
1040-CONTRATACION DESPACHO	125
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	91
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	171
1200-PLANEACION DESPACHO	10
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	66
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	537
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	62
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	286
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	497
1300-HACIENDA DESPACHO	19
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	12
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	14
1330-HACIENDA TESORERIA	115
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	263
1340-HACIENDA RENTAS	664
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	19
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	146
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	79
1500-GOBIERNO DESPACHO	187
1510-GOBIERNO JUSTICIA	402
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	178
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	160
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	26
1600-SALUD DESPACHO	47
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	795
1620-SALUD SALUD PUBLICA	574
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1557
1700-EDUCACION DESPACHO	217

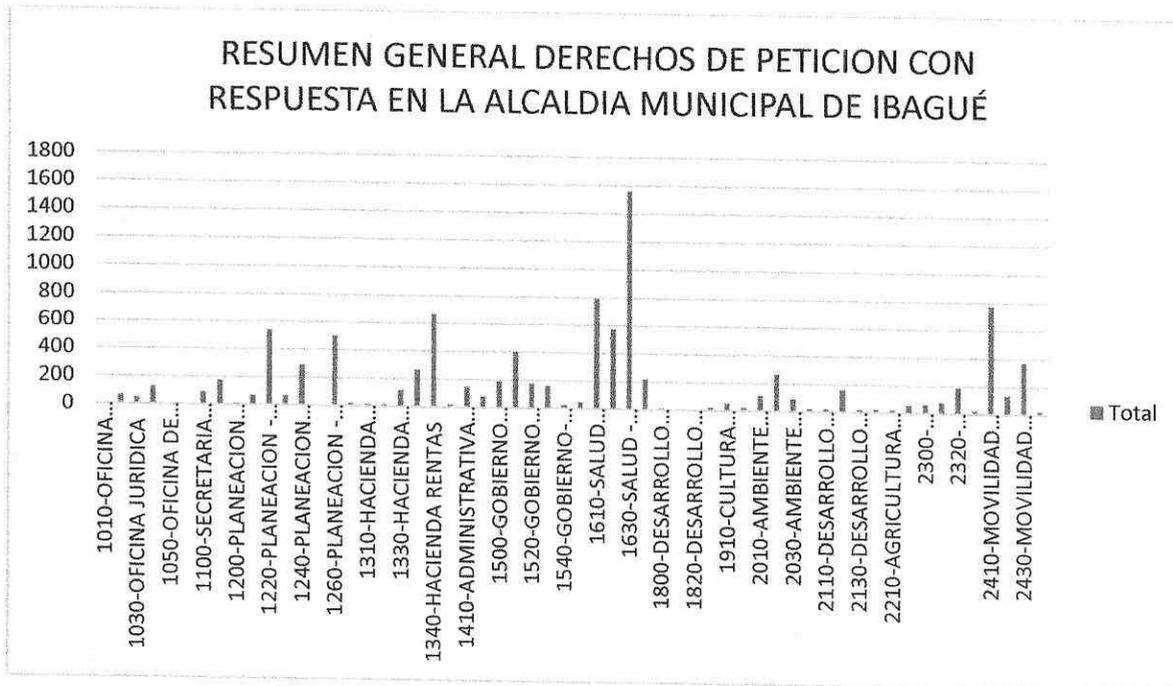
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

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

1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	11
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	5
1900-CULTURA DESPACHO	21
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	50
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	26
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	109
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	269
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	91
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	21
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	21
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	162
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	16
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	22
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	19
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	54
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	61
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	77
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	187
2400-MOVILIDAD DESPACHO	22
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	772
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	132
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	369
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	22
Total, general	9980

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>	

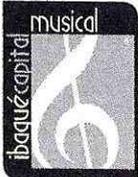


4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de agosto de 2024, hay 1.795 derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

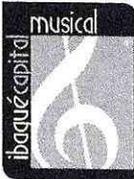
SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	12
1030-OFICINA JURIDICA	11
1040-CONTRATACION DESPACHO	24
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	4
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	2
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	5
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	85
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	22
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	7
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	128

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

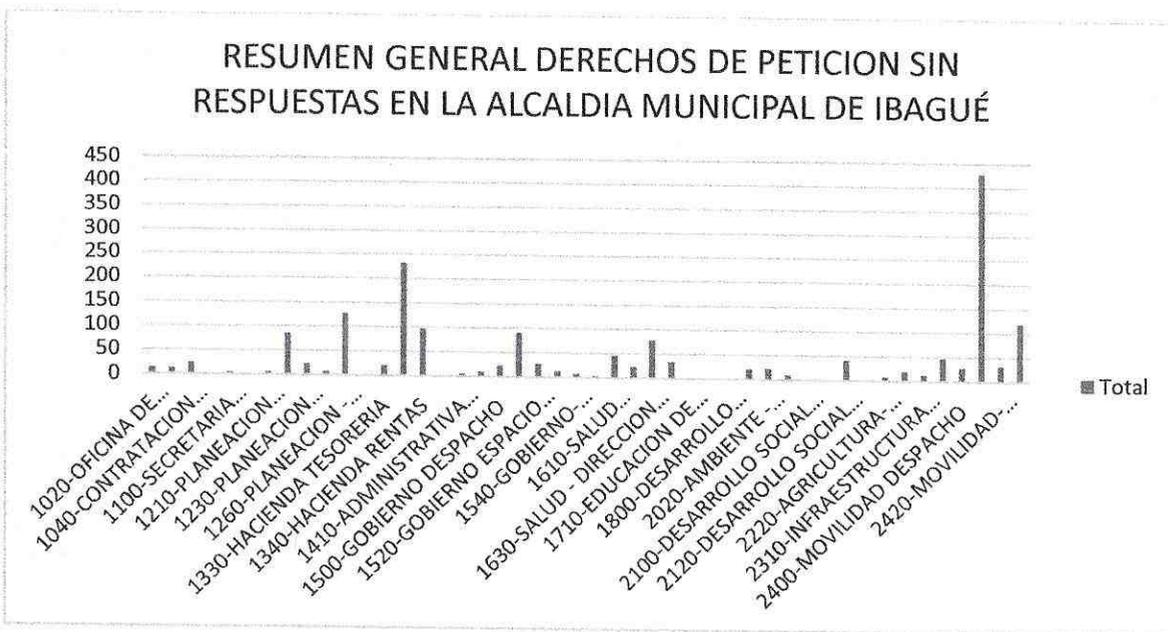
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Formato: INFORME GERENCIAL</p>	
		<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 19</p>	

1300-HACIENDA DESPACHO	2
1330-HACIENDA TESORERIA	20
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	232
1340-HACIENDA RENTAS	97
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	5
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	9
1500-GOBIERNO DESPACHO	22
1510-GOBIERNO JUSTICIA	90
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	27
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	11
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	7
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	45
1620-SALUD SALUD PUBLICA	22
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	77
1700-EDUCACION DESPACHO	33
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	2
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	20
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	21
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	9
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	41
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	8
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	19
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	13
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	46
2400-MOVILIDAD DESPACHO	27
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	428
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	31

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>	

2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	119
Total, general	1795

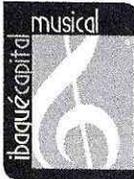


5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de agosto de 2024, se brindó respuesta a 5.769 derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

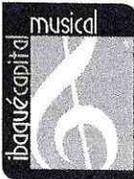
SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta dentro términos
1010-OFCINA CONTROL INTERNO	2
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	58
1030-OFCINA JURIDICA	13
1040-CONTRATACION DESPACHO	92
1050-OFCINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	77
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	163
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	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

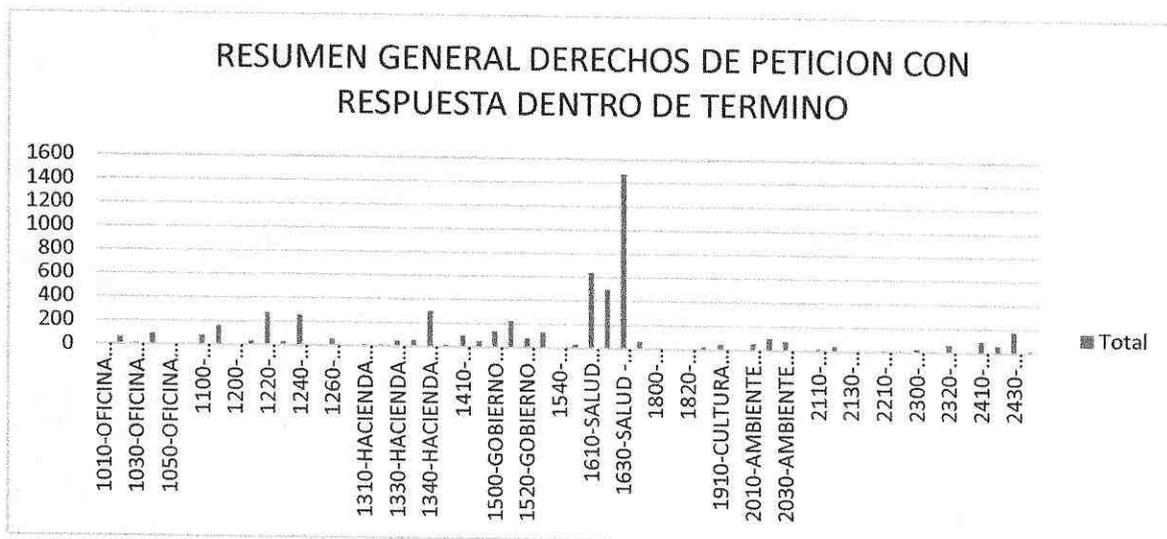
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p>	<p>Código: FOR-14-PRO-SIG-03</p>	
		<p>Versión: 03</p>	
	<p>FORMATO: INFORME GERENCIAL</p>	<p>Fecha: 2019/04/25</p>	
		<p>Página: 1 DE 19</p>	

1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	273
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	31
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	256
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	56
1300-HACIENDA DESPACHO	6
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	10
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	12
1330-HACIENDA TESORERIA	46
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	51
1340-HACIENDA RENTAS	301
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	15
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	97
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	50
1500-GOBIERNO DESPACHO	134
1510-GOBIERNO JUSTICIA	223
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	78
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	133
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	7
1600-SALUD DESPACHO	31
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	637
1620-SALUD SALUD PUBLICA	492
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1472
1700-EDUCACION DESPACHO	62
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	9
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4
1900-CULTURA DESPACHO	21
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	41
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	5
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	50
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	97

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>	

2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	73
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	7
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	17
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	38
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	9
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	5
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	13
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	11
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	24
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	13
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	60
2400-MOVILIDAD DESPACHO	7
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	91
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	54
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	176
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	15
Total, general	5769



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

6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de agosto del 2024, se brindó respuesta a 4.211 derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta fuera de terminos
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	5
1030-OFCINA JURIDICA	31
1040-CONTRATACION DESPACHO	33
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	14
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	8
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	32
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	264
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	31
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	30
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	441
1300-HACIENDA DESPACHO	13
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	2
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	69
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	212
1340-HACIENDA RENTAS	363
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	49
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	29
1500-GOBIERNO DESPACHO	53
1510-GOBIERNO JUSTICIA	179
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	100
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	27
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	19
1600-SALUD DESPACHO	16
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	158

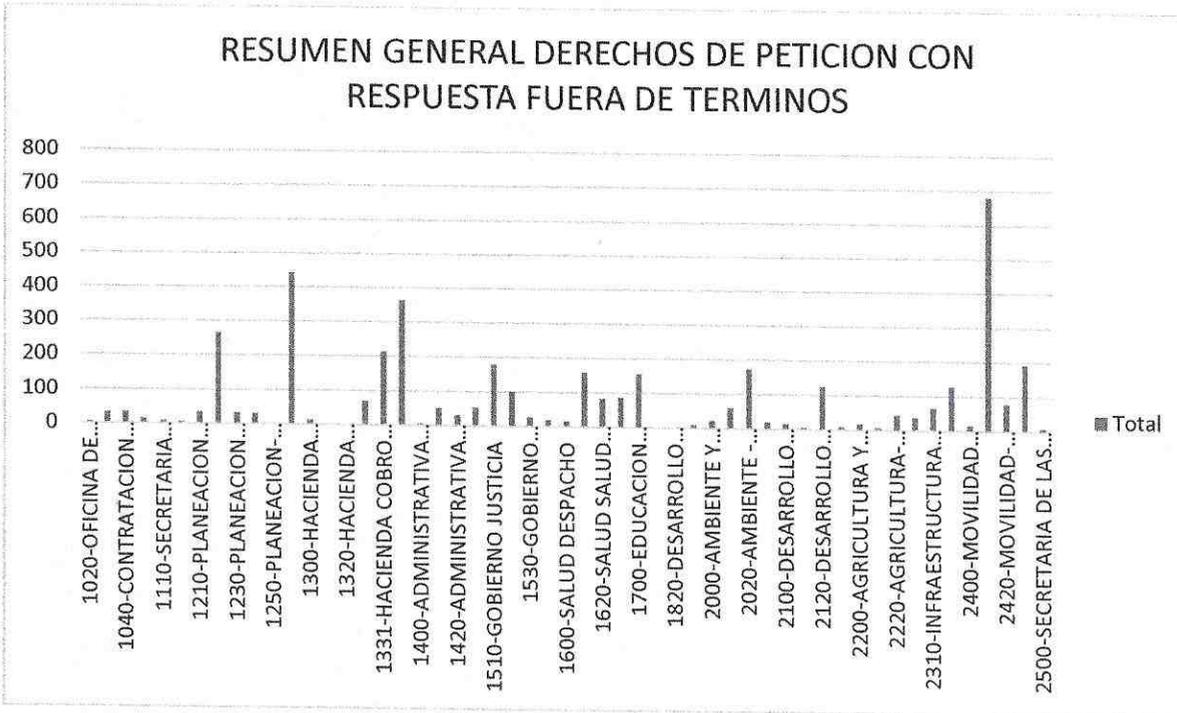
La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma Pisami. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de la Alcaldía de Ibagué

 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	

1620-SALUD SALUD PUBLICA	82
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	85
1700-EDUCACION DESPACHO	155
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESNDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	9
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	21
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	59
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	172
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	18
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	14
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	124
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	17
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	6
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	43
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	37
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	64
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	127
2400-MOVILIDAD DESPACHO	15
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	681
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	78
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	193
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	4211

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>	



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de agosto del 2024, hay 1.110 derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd vencidos
1030-OFICINA JURIDICA	4
1040-CONTRATACION DESPACHO	12
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	58
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	13
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	90
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1330-HACIENDA TESORERIA	14
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	184
1340-HACIENDA RENTAS	54

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

1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	3
1500-GOBIERNO DESPACHO	14
1510-GOBIERNO JUSTICIA	63
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	13
1600-SALUD DESPACHO	2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	3
1620-SALUD SALUD PUBLICA	3
1700-EDUCACION DESPACHO	24
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	13
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	8
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	2
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	20
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	2
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	11
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	11
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	31
2400-MOVILIDAD DESPACHO	22
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	322
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	16
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	89
Total, general	1110

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

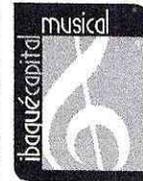
Código:

FOR-14-PRO-SIG-03

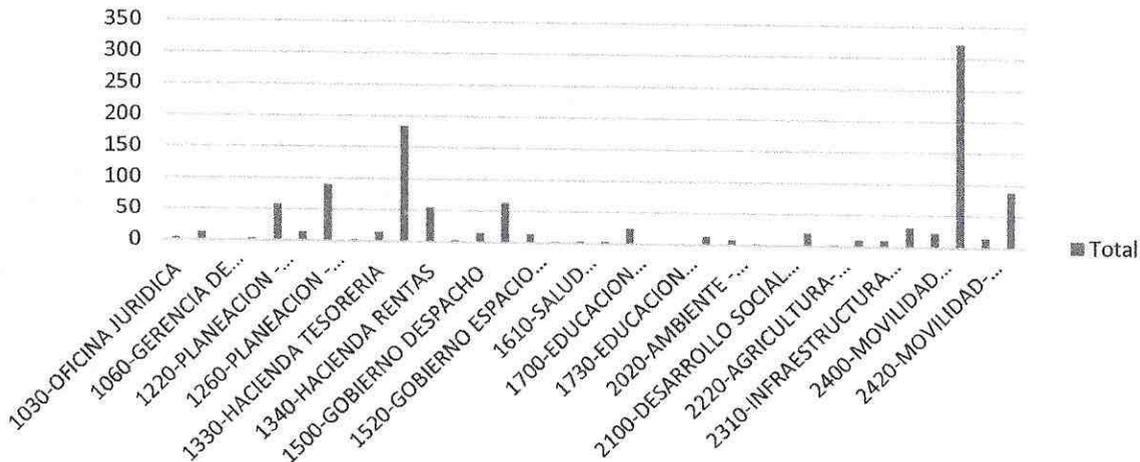
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1 DE 19



RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICION EN ESTADO VENCIDOS



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.

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

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 19</p>	

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 agosto de 2024, ingresaron **11.775** derechos de petición, de los cuales **5.769** 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 **48.99 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 16 de agosto del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son la Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **322** peticiones, Cobro Coactivo de la Secretaría de Hacienda con **184** peticiones, Dirección Operativa y Control de Tránsito de la Secretaría de Movilidad con **89** peticiones, Dirección de Multipropósito de la Secretaría de Planeación con **90** peticiones, Dirección de Información y Aplicación De La Norma Urbanística de la Secretaría de Planeación con **58** peticiones, Dirección de Rentas de la Secretaría de Hacienda con **54** peticiones y Dirección de Justicia de la Secretaría de Gobierno con **63** 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.

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 19</p>	

- Se deja constancia que la Secretaría de Educación NO envió el informe de peticiones radicadas por la plataforma SAC por ende, se deja el informe con corte al 15 de julio de 2024.


LEIDY GOMEZ GARCIA
 DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO
 SECRETARIA GENERAL