

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 03	
Fecha: 25/04/2019			
Página: 1 de 20			

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2024

Periodo del Informe: mayo – agosto de 2024

Elaborado por: Eгна Margarita Villamil Basto	Aprobado por: Leidy Gómez García		
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora de Atención al Ciudadano		
Fecha de elaboración: 04 de septiembre de 2024	Fecha de Aprobación: 04 de septiembre de 2024		
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 21	Versión: 01	Informe de Gestión

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 03	
Fecha: 25/04/2019			
Página: 1 de 20			

Tabla de contenido

1. Objetivo.....	3
2. PQRSD Radicados segundo cuatrimestre 2024.....	3
3. PQRSD radicados con respuesta segundo cuatrimestre 2024.	5
4. PQRSD radicados sin respuesta segundo cuatrimestre 2024.	8
5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino segundo cuatrimestre 2024.....	10
6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino segundo cuatrimestre 2024.	12
7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta segundo cuatrimestre 2024.	15
8. Análisis comparativo PQRSD	17
9. Actividades de la Dirección de Atención al Ciudadano.....	19
10. Conclusiones	20

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

INFORME PORMERORIZADO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE VIGENCIA 2024

1. Objetivo

Realizar el seguimiento a los PQRSD, radicados en la Alcaldía Municipal de Ibagué en el segundo cuatrimestre de mayo a agosto de 2024.

2. PQRSD Radicados segundo cuatrimestre 2024

Para el segundo cuatrimestre periodo comprendido del 01 de mayo del 2024 al 31 de agosto del 2024 se radicaron 6.420 derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicados
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	53
1030-OFICINA JURIDICA	43
1040-CONTRATACION DESPACHO	88
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	2
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	41
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	87
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	41
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	333
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	41
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	105
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	259
1300-HACIENDA DESPACHO	10
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	6
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	7
1330-HACIENDA TESORERIA	60
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	254

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento



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

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



1340-HACIENDA RENTAS	302
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	10
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	84
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	58
1500-GOBIERNO DESPACHO	130
1510-GOBIERNO JUSTICIA	279
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	102
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	70
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	32
1600-SALUD DESPACHO	25
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	457
1620-SALUD SALUD PUBLICA	221
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1175
1700-EDUCACION DESPACHO	103
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	4
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3
1900-CULTURA DESPACHO	6
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	23
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	9
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	67
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	173
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	116
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	11
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	10
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	136
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	5
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	7
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	10
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	38
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	38
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	45
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	153



PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

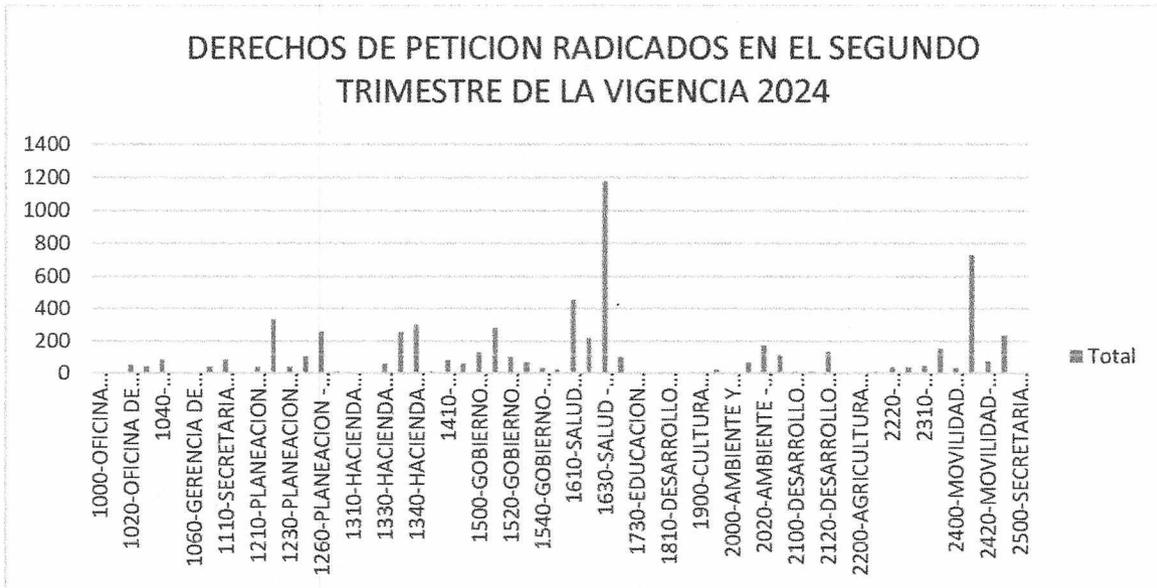
FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



2400-MOVILIDAD DESPACHO	32
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	727
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	78
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	234
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	5
Total, general	6420



3. PQRSD radicados con respuesta segundo cuatrimestre 2024.

En el segundo cuatrimestre periodo comprendido del 01 de mayo del 2024 al 31 de agosto del 2024, hay 4.830 derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	52
1030-OFICINA JURIDICA	32
1040-CONTRATACION DESPACHO	60
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	2
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1



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

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	35
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	75
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	30
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	240
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	29
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	99
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	135
1300-HACIENDA DESPACHO	8
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	6
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	7
1330-HACIENDA TESORERIA	43
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	123
1340-HACIENDA RENTAS	250
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	6
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	77
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	47
1500-GOBIERNO DESPACHO	112
1510-GOBIERNO JUSTICIA	211
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	75
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	66
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	17
1600-SALUD DESPACHO	22
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	412
1620-SALUD SALUD PUBLICA	203
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1079
1700-EDUCACION DESPACHO	76
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	3
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	5
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	21
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	8
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	54



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

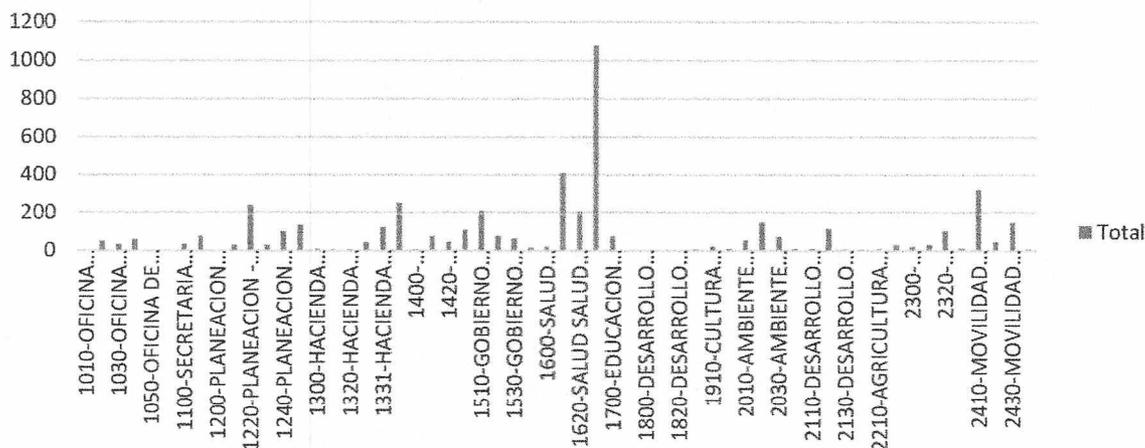
Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	149
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	72
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	10
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	9
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	115
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	5
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	6
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	9
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	31
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	21
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	33
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	103
2400-MOVILIDAD DESPACHO	13
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	323
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	46
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	149
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	5
Total, general	4830

DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA EN EL SEGUNDO CUATRIMESTRE VIGENCIA 2024



 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
		Versión: 03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 25/04/2019	
		Página: 1 de 20	

4. PQRSD radicados sin respuesta segundo cuatrimestre 2024.

En el segundo cuatrimestre periodo comprendido del 01 de mayo del 2024 al 31 de agosto de 2024, hay 1.590 derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrds sin respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFICINA JURIDICA	11
1040-CONTRATACION DESPACHO	28
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	6
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	12
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	11
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	93
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	12
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	6
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	124
1300-HACIENDA DESPACHO	2
1330-HACIENDA TESORERIA	17
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	131
1340-HACIENDA RENTAS	52
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	7
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	11
1500-GOBIERNO DESPACHO	18
1510-GOBIERNO JUSTICIA	68
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	27
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	4
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	15
1600-SALUD DESPACHO	3
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	45
1620-SALUD SALUD PUBLICA	18
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	96
1700-EDUCACION DESPACHO	27
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1



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

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

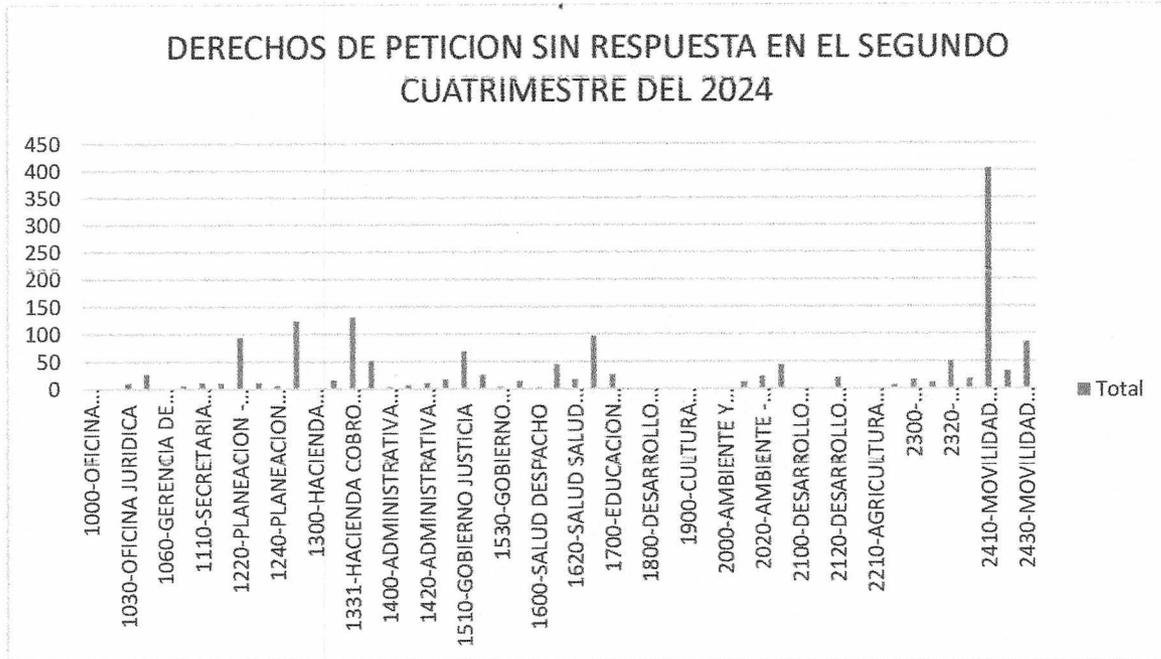
FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	2
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	13
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	24
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	44
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	21
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	7
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	17
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	12
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	50
2400-MOVILIDAD DESPACHO	19
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	404
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	32
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	85
Total, general	1590



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

Para el segundo cuatrimestre periodo comprendido del 01 de mayo del 2024 al 31 de agosto de 2024, se brindó respuesta a 3.227 derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta dentro termino
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	49
1030-OFICINA JURIDICA	10
1040-CONTRATACION DESPACHO	43
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	2
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	35
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	71
1200-PLANEACION DESPACHO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	19
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	146
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	14



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

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	99
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	25
1300-HACIENDA DESPACHO	5
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	6
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	5
1330-HACIENDA TESORERIA	31
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	31
1340-HACIENDA RENTAS	136
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	6
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	45
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	33
1500-GOBIERNO DESPACHO	84
1510-GOBIERNO JUSTICIA	122
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	25
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	53
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	7
1600-SALUD DESPACHO	16
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	388
1620-SALUD SALUD PUBLICA	175
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1023
1700-EDUCACION DESPACHO	39
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	5
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	15
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	2
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	23
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	47
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	65
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	4
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	8



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

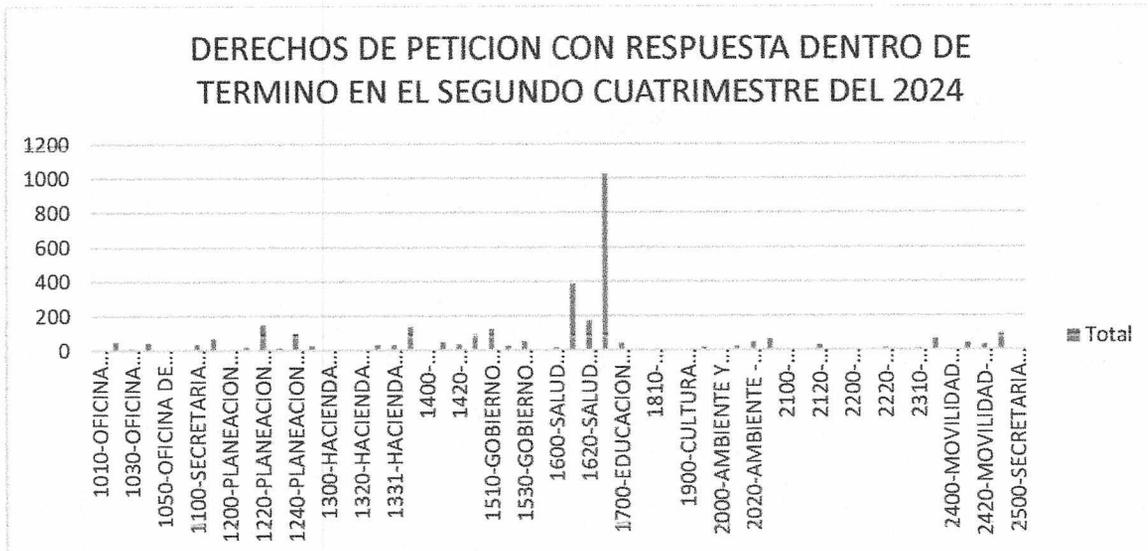
FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	30
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	3
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	4
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	13
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	7
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	9
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	66
2400-MOVILIDAD DESPACHO	4
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	40
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	30
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	91
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	4
Total, general	3227



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

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

'La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la plataforma institucional establecida para el Sistema Integrado de Gestión; la copia o impresión de este documento



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

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta fuera de términos
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	3
1030-OFICINA JURIDICA	22
1040-CONTRATACION DESPACHO	17
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	4
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	11
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	94
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	15
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	110
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	12
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	92
1340-HACIENDA RENTAS	114
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	32
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	14
1500-GOBIERNO DESPACHO	28
1510-GOBIERNO JUSTICIA	89
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	50
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	13
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	10
1600-SALUD DESPACHO	6
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	24
1620-SALUD SALUD PUBLICA	28
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	56
1700-EDUCACION DESPACHO	37
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	6
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	31



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

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	102
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	7
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	6
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACIÓN VULNERABLE	85
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	4
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	5
2220-AGRICULTURA-DIRECCIÓN DESARROLLO RURAL	18
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	14
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	24
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	37
2400-MOVILIDAD DESPACHO	9
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	283
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	16
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	58
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	1603



PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG,

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

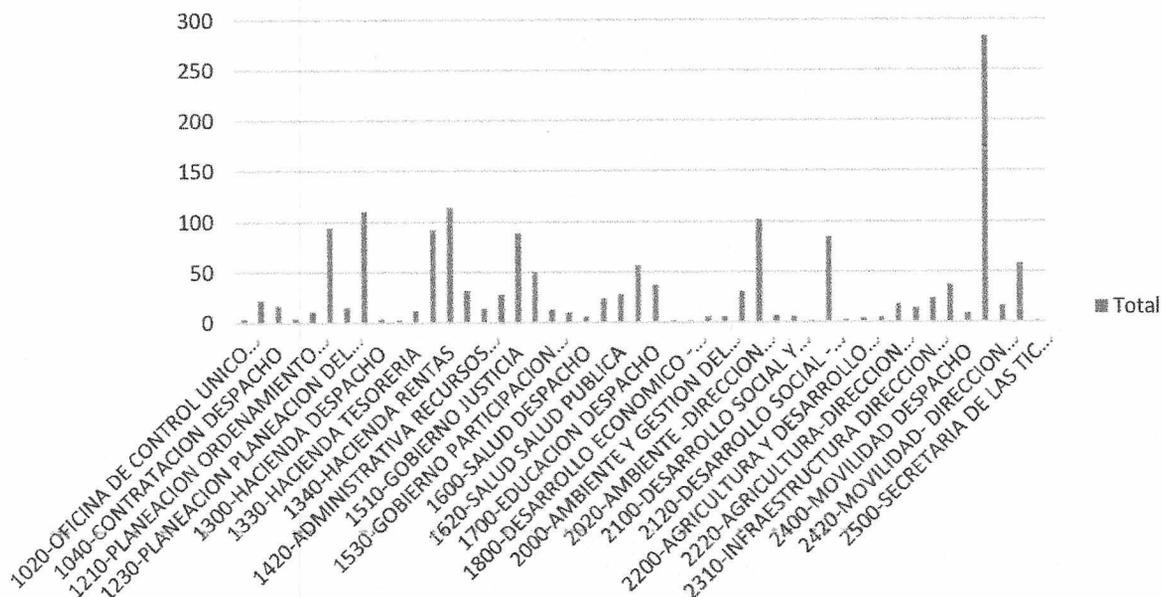
FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



DERECHOS DE PETICION CON RESPUESTA FUERA DE TERMINOS EN EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2024



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

Para el segundo cuatrimestre periodo comprendido del 01 de mayo del 2024 al 31 de agosto del 2024, hay 795 derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd vencidos
1030-OFICINA JURIDICA	5
1040-CONTRATACION DESPACHO	12
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	1
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	48
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	11
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	56
1300-HACIENDA DESPACHO	1
1330-HACIENDA TESORERIA	9
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	104
1340-HACIENDA RENTAS	26



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

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

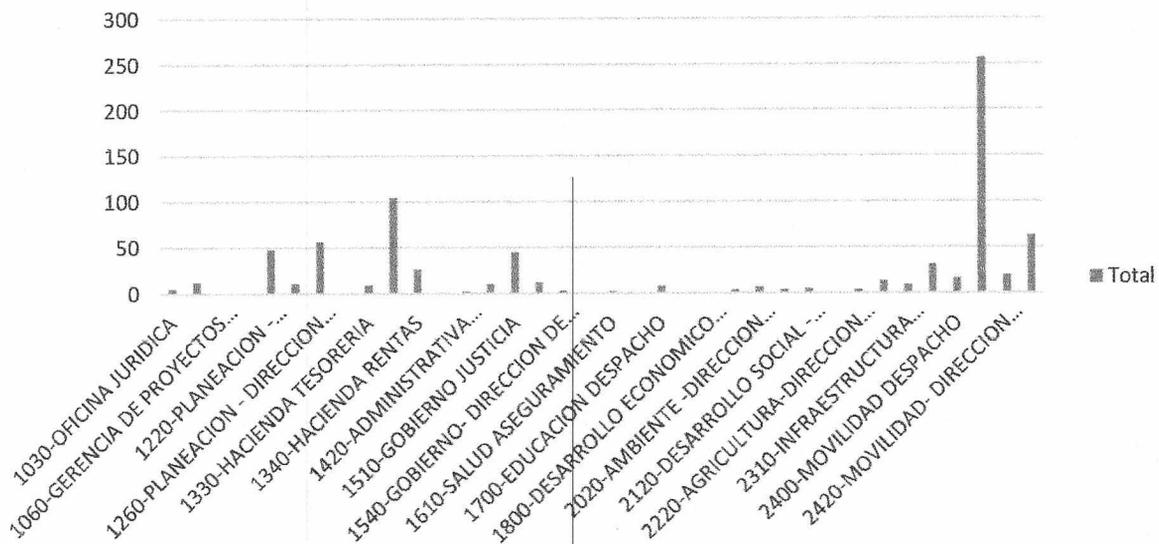
Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	1
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	2
1500-GOBIERNO DESPACHO	10
1510-GOBIERNO JUSTICIA	45
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	12
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	3
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	2
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1
1700-EDUCACION DESPACHO	8
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	4
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	7
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	5
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	4
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	13
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	9
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	31
2400-MOVILIDAD DESPACHO	16
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	257
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	20
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	63
Total, general	795

DERECHOS DE PETICION EN ESTADO VENCIDO EN EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2024



8. Análisis comparativo PQRSD

Se realiza el análisis comparativo de las PQRSD en estado vencido del primer cuatrimestre del informe pormenorizado del periodo correspondiente de 01 de enero

al 30 de abril de 2024 y el segundo cuatrimestre informe pormenorizado del periodo correspondiente del 01 de mayo al 31 de agosto de 2024.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	Primer cuatrimestre enero-abril 2024	Segundo cuatrimestre mayo-agosto 2024
1030-OFCINA JURIDICA	2	5
1040-CONTRATACION DESPACHO	5	12
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	0	1
1200-PLANEACION DESPACHO	4	0
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	10	1
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	46	48
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	4	11
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	227	56



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

Código:FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Fecha: 25/04/2019

Página: 1 de 20



1300-HACIENDA DESPACHO	2	1
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	1	0
1330-HACIENDA TESORERIA	24	9
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	183	104
1340-HACIENDA RENTAS	141	26
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	7	1
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	5	2
1500-GOBIERNO DESPACHO	10	10
1510-GOBIERNO JUSTICIA	45	45
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	7	12
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	1	0
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	5	3
1600-SALUD DESPACHO	1	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	22	2
1620-SALUD SALUD PUBLICA	5	1
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	3	0
1700-EDUCACION DESPACHO	37	8
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	0	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO - DESPACHO	8	0
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	11	4
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	37	7
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	5	4
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2	0
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	20	5
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	1	0
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3	1



2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	6	4
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	6	13
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	18	9
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	36	31
2400-MOVILIDAD DESPACHO	10	16
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	338	257
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	30	20
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	55	63
Total, general	1383	795

En el informe con corte al 02 de septiembre se evidencia que hay 1.042 derechos de petición en estado vencido y sin respuesta desde el 01 de enero al 02 de septiembre de 2024; Ver informe en:

<https://www.ibague.gov.co/portal/seccion/contenido/contenido.php?type=2&cnt=3&subtyp e=1&subcnt=379#gsc.tab=0>

9. Actividades de la Dirección de Atención al Ciudadano.

La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.

1. Requerimientos quincenales a las Unidades Administrativas, donde se reporta la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
2. Se realizaron visitas de seguimiento a las seis (06) dependencias que tienen mayor número de PQRSD en estado vencido.
3. Se envían reportes semanalmente con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición.
4. Se envía informe a la oficina de control único disciplinario con la información de las PQRSD estipulando (número de radicado, fecha de radicación, dependencia

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y MIPG	Código:FOR-14-PRO-SIG-03	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Versión: 03	
Fecha: 25/04/2019			
Página: 1 de 20			

responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición, para que inicien las investigaciones pertinentes.

10. Conclusiones

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de mayo del 2024 al 30 de agosto de 2024, ingresaron **6.420** derechos de petición, de los cuales **3.227** derechos de petición se encuentran con respuesta dentro de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.
- Se puede establecer que para el segundo cuatrimestre la Alcaldía Municipal de Ibagué ha generado un porcentaje de **50.2 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el segundo cuatrimestre periodo comprendido del 01 de mayo del 2024 al 30 de agosto del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Tramites y Servicios con **257** peticiones.
 - Cobro Coactivo de la Secretaría de Hacienda con **104** peticiones.
 - Dirección Operativa y Control de Transito de la Secretaría de Movilidad con **63** peticiones.
 - Dirección de Multipropósito de la Secretaría de Planeación con **56** peticiones.
 - Dirección de Información y Aplicación De La Norma Urbanística de la Secretaría de Planeación con **48** peticiones.
 - Dirección de Justicia de la Secretaría de Gobierno con **45** peticiones.

LEIDY GOMEZ GARCIA

DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO