

 Alcaldía de IBAGUÉ	PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	Código: FDR-14-PRO-SIG-03	
		Formato: INFORME GERENCIAL	
	FORMATO: INFORME GERENCIAL	Fecha: 2019/04/25	
		Página: 1	

INFORME GERENCIAL

SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

AÑO 2024

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

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 septiembre de 2024	Fecha de Aprobación: 16 de septiembre de 2024
Procesos Relacionado: Gestión del Servicio de Atención al Ciudadano.	Página 1 de 22
	Versión: 01 informe de Gestión

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

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

TABLA DE CONTENIDO

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.	11
6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.....	13
7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta.....	16
8. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION.	17
9. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD	20
10. CONCLUSIONES	22



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 16 de septiembre 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 septiembre 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 septiembre del 2024 se radicaron 13.582 derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicados
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	91
1030-OFICINA JURIDICA	66
1040-CONTRATACION DESPACHO	173
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	106
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	200
1200-PLANEACION DESPACHO	12
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	84
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	718
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	88
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	315
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2

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



**Alcaldía de
IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	701
1300-HACIENDA DESPACHO	23
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	13
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	15
1330-HACIENDA TESORERIA	145
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	540
1340-HACIENDA RENTAS	833
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	25
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	189
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	109
1500-GOBIERNO DESPACHO	240
1510-GOBIERNO JUSTICIA	553
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	242
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	190
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	48
1600-SALUD DESPACHO	54
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	944
1620-SALUD SALUD PUBLICA	662
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1997
1700-EDUCACION DESPACHO	275
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	11
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6
1900-CULTURA DESPACHO	23
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	57
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	33
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	152
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	320
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	183
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	31
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	24

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

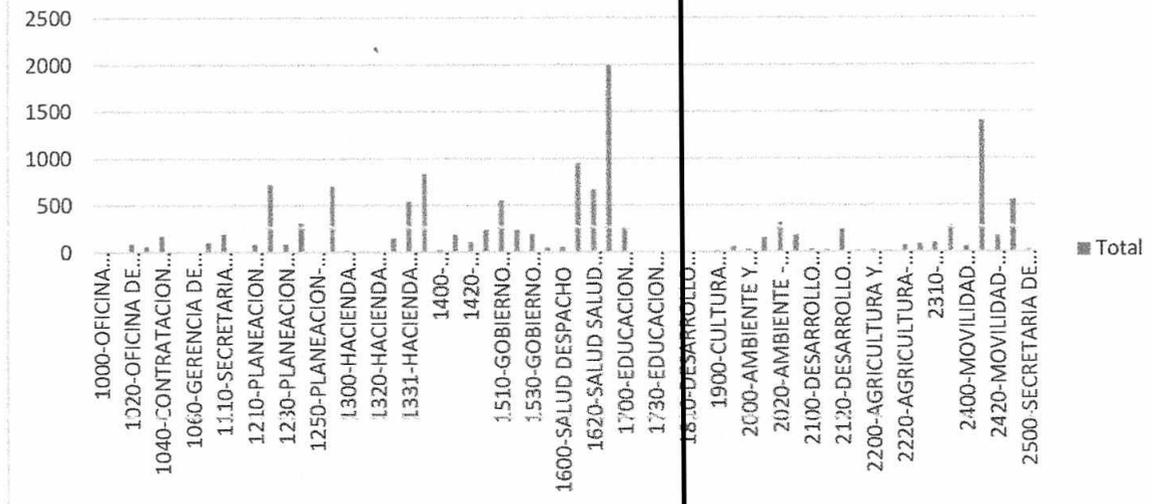
Fecha: 2019/04/25

Página: 1



2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	246
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	18
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	26
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	21
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	68
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	85
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	100
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	293
2400-MOVILIDAD DESPACHO	61
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1403
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	167
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	556
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	24
Total, general	13582

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



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

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

3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de septiembre del 2024, hay 11.931 derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	89
1030-OFICINA JURIDICA	56
1040-CONTRATACION DESPACHO	148
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	104
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	192
1200-PLANEACION DESPACHO	12
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	76
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	648
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	74
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	313
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	591
1300-HACIENDA DESPACHO	21
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	13
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	15
1330-HACIENDA TESORERIA	135
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	334
1340-HACIENDA RENTAS	817
1400- ADMINISTRATIVA DESPACHO	23
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	171
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	98
1500-GOBIERNO DESPACHO	215
1510-GOBIERNO JUSTICIA	477
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	209

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	178
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	32
1600-SALUD DESPACHO	52
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	914
1620-SALUD SALUD PUBLICA	640
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1896
1700-EDUCACION DESPACHO	251
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	11
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6
1900-CULTURA DESPACHO	23
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	54
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	28
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	132
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	299
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	165
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	24
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	22
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	228
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	16
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	25
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	20
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	65
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	68
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	89
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	240
2400-MOVILIDAD DESPACHO	28
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	971
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	150

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

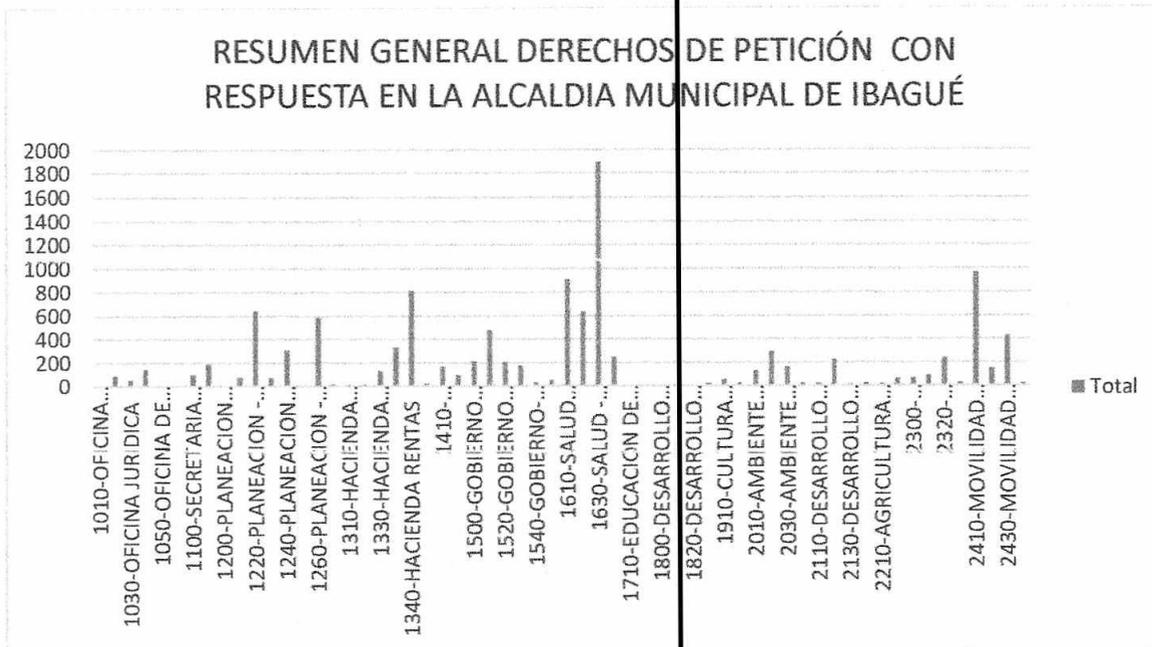
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	432
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	23
Total, general	11931



4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de septiembre de 2024, hay 1.651 derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta
1000-OFCINA DESPACHO ALCALDE	2
1020-OFCINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	2
1030-OFCINA JURIDICA	10
1040-CONTRATACION DESPACHO	25
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	2
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	8

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



**Alcaldía de
IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL		8
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA		70
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO		14
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN		2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO		110
1300-HACIENDA DESPACHO		2
1330-HACIENDA TESORERIA		10
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO		206
1340-HACIENDA RENTAS		16
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO		2
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO		18
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS		11
1500-GOBIERNO DESPACHO		25
1510-GOBIERNO JUSTICIA		76
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO		33
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA		12
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA		16
1600-SALUD DESPACHO		2
1610-SALUD ASEGURAMIENTO		30
1620-SALUD SALUD PUBLICA		22
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD		101
1700-EDUCACION DESPACHO		24
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO		3
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO		5
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		18
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO		7
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD		2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE		18

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

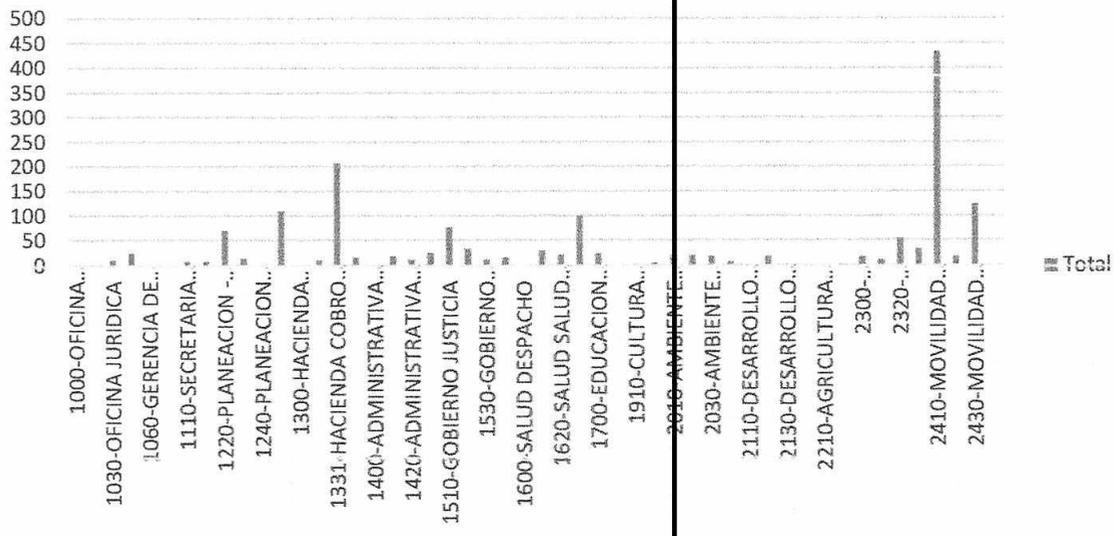
Fecha: 2019/04/25

Página: 1



2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	2
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	3
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	17
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	11
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	53
2400-MOVILIDAD DESPACHO	33
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	432
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	17
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	124
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	1
Total, general	1651

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN SIN RESPUESTA EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUE



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



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de septiembre de 2024, se brindó respuesta a 6.927 derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta dentro termino legal
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	84
1030-OFICINA JURIDICA	21
1040-CONTRATACION DESPACHO	103
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	90
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	182
1200-PLANEACION DESPACHO	7
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	43
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	320
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	36
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	283
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	68
1300-HACIENDA DESPACHO	6
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	11
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	13
1330-HACIENDA TESORERIA	55
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	55
1340-HACIENDA RENTAS	383
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	19
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	117
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	59
1500-GOBIERNO DESPACHO	151
1510-GOBIERNO JUSTICIA	251
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	96
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	150

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



**Alcaldía de
IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	9
1600-SALUD DESPACHO	35
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	749
1620-SALUD SALUD PUBLICA	551
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1804
1700-EDUCACION DESPACHO	80
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	9
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	3
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	5
1900-CULTURA DESPACHO	23
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	44
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	58
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	110
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	144
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	9
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	18
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	68
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	9
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	7
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	13
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	20
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	24
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	15
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	96
2400-MOVILIDAD DESPACHO	8
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	110
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	60

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

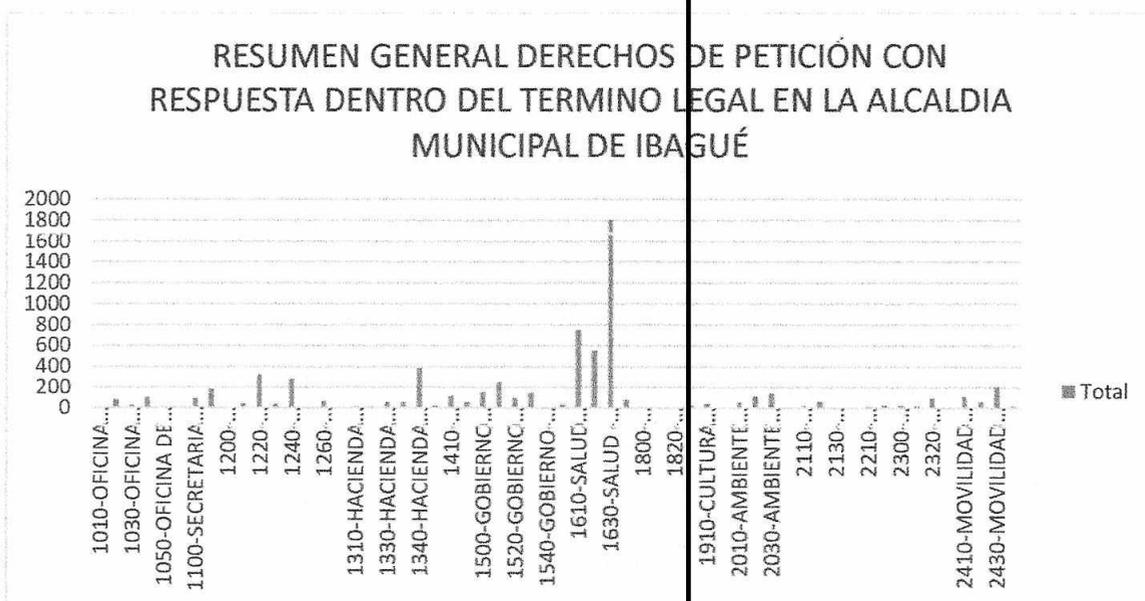
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	209
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	16
Total, general	6927



6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de septiembre del 2024, se brindó respuesta a 5.004 derechos de petición fuera de los términos establecidos por la ley 1755 del 2015.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta fuera de termino
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	5
1030-OFICINA JURIDICA	35
1040-CONTRATACION DESPACHO	45
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	14
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	10
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	33
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	328

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



**Alcaldía de
IBAGUÉ**

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO		38
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN		30
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL		1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO		523
1300-HACIENDA DESPACHO		15
1310-HACIENDA PRESUPUESTO		2
1320-HACIENDA CONTABILIDAD		2
1330-HACIENDA TESORERIA		80
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO		279
1340-HACIENDA RENTAS		434
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO		4
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO		54
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS		39
1500-GOBIERNO DESPACHO		64
1510-GOBIERNO JUSTICIA		226
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO		113
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA		28
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA		23
1600-SALUD DESPACHO		17
1610-SALUD ASEGURAMIENTO		165
1620-SALUD SALUD PUBLICA		89
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD		92
1700-EDUCACION DESPACHO		171
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA		1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO		2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO		1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO		10
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO		22
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO		74
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES		189
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS		21

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

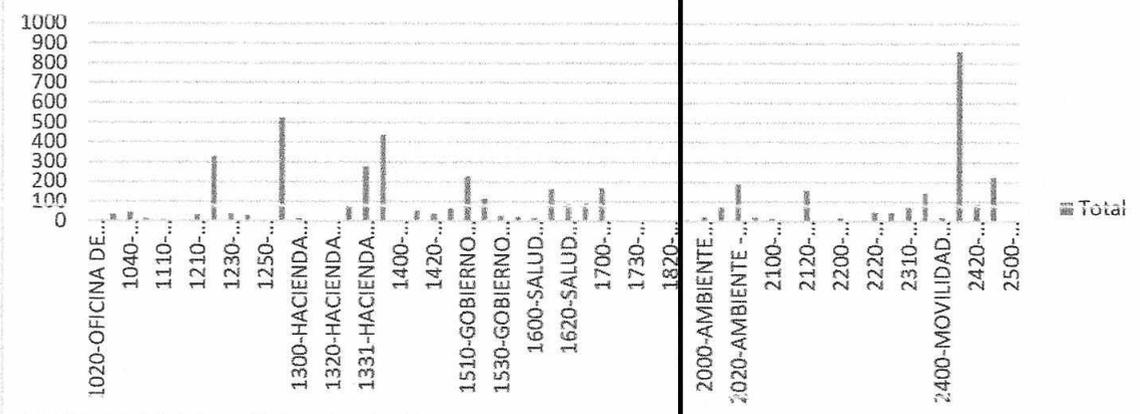
Fecha: 2019/04/25

Página: 1



2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	15
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	160
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	7
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	18
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	7
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	45
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	44
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	74
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	144
2400-MOVILIDAD DESPACHO	20
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	861
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	90
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	223
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
Total, general	5004

RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN CON RESPUESTA FUERA DE TERMINO EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE IBAGUÉ



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



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de septiembre del 2024, hay 936 derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd vencidos
1030-OFICINA JURIDICA	4
1040-CONTRATACION DESPACHO	17
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	4
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	30
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	12
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	53
1330-HACIENDA TESORERIA	6
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	183
1500-GOBIERNO DESPACHO	9
1510-GOBIERNO JUSTICIA	54
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	13
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	6
1600-SALUD DESPACHO	1
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	4
1700-EDUCACION DESPACHO	13
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	2
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	4
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	6
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	8
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	1
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	2
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	14

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

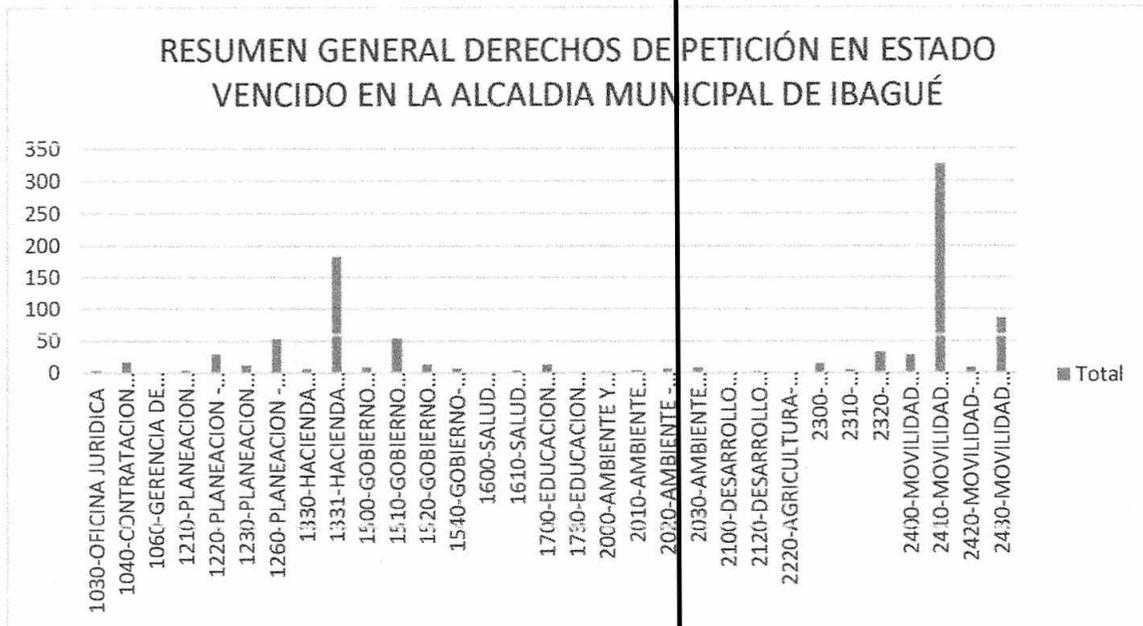
Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	5
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	33
2400-MOVILIDAD DESPACHO	29
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	326
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	8
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	86
Total, general	936



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 septiembre del 2024, se radicaron 18.544 derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd radicados
ACCESO	784
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	546
ATENCIÓN AL CIUDADANO	61

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

BIENESTAR SOCIAL	137
CALIDAD EDUCATIVA	1275
COBERTURA EDUCATIVA	729
CONTRATACIÓN	86
DESPACHO	1723
ESCALAFON	789
EVALUACIÓN	104
FONDO DE PRESTACIONES	1239
GESTIÓN FINANCIERA	222
HISTORIA LABORAL	2285
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1299
MEJORAMIENTO	280
NOMINA	3441
PERMANENCIA	519
PLANEACIÓN	26
PLANTA DE PERSONAL	2134
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	268
SERVICIOS INFORMÁTICOS	70
TALENTO HUMANO	508
(en blanco)	19
Total, general	18544

9. Peticiones sin respuesta en la plataforma SAC- secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 15 de septiembre del 2024, hay 7.151 derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la Secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Peticiones sin respuesta
ACCESO	94
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	221
ATENCIÓN AL CIUDADANO	27
BIENESTAR SOCIAL	127
CALIDAD EDUCATIVA	176

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FDR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



COBERTURA EDUCATIVA	100
CONTRATACIÓN	19
DESPACHO	846
ESCALAFON	538
EVALUACIÓN	50
FONDO DE PRESTACIONES	532
GESTIÓN FINANCIERA	185
HISTORIA LABORAL	1244
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	240
MEJORAMIENTO	188
NOMINA	1597
PERMANENCIA	249
PLANEACIÓN	19
PLANTA DE PERSONAL	479
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	29
SERVICIOS INFORMÁTICOS	18
TALENTO HUMANO	179
Total, general	7157

10. Peticiones con respuesta en la plataforma SAC – secretaria de Educación

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 15 de septiembre del 2024, hay **11.368** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta
ACCESO	690
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	325
ATENCIÓN AL CIUDADANO	34
BIENESTAR SOCIAL	10
CALIDAD EDUCATIVA	1099
COBERTURA EDUCATIVA	629
CONTRATACIÓN	67
DESPACHO	877
ESCALAFON	251

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

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

EVALUACIÓN	54
FONDO DE PRESTACIONES	707
GESTIÓN FINANCIERA	37
HISTORIA LABORAL	1041
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1059
MEJORAMIENTO	92
NOMINA	1844
PERMANENCIA	270
PLANEACIÓN	7
PLANTA DE PERSONAL	1655
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	239
SERVICIOS INFORMÁTICOS	52
TALENTO HUMANO	329
(en blanco)	
Total, general	11368

11. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD

Al analizar el comparativo de los informes generados del día 16 de agosto de 2024 con respecto al informe del día 16 de septiembre de 2024, se evidencia de manera general que hubo una disminución de **106 PQRDS** en estado vencido.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	02 de septiembre de 2024	16 de septiembre de 2024	Comparativo	Observaciones
1030-OFICINA JURIDICA	5	4	-1	Disminuyo
1040-CONTRATACION DESPACHO	12	17	5	Aumento
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	2	4	2	Aumento
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	51	30	-21	Disminuyo
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	14	12	-2	Disminuyo
1260-PLANEACIÓN - DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	74	53	-21	Disminuyo

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

**PROCESO: SISTEMA
INTEGRADO DE
GESTION**

**FORMATO: INFORME
GERENCIAL**

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



1300-HACIENDA DESPACHO	2	0	-2	Disminuyo
1330-HACIENDA TESORERIA	13	6	-7	Disminuyo
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	184	183	-1	Disminuyo
1340-HACIENDA RENTAS	26	0	-26	Disminuyo
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	1	0	-1	Disminuyo
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	2	0	-2	Disminuyo
1500-GOBIERNO DESPACHO	10	9	-1	Disminuyo
1510-GOBIERNO JUSTICIA	57	54	-3	Disminuyo
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	13	13	0	Se mantuvo igual
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	3	6	3	Aumento
1600-SALUD DESPACHO	2	1	-1	Disminuyo
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	2	4	2	Aumento
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1	0	-1	Disminuyo
1700-EDUCACION DESPACHO	12	13	1	Aumento
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	0	Se mantuvo igual
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	1	0	-1	Disminuyo
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	0	2	2	Aumento
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	4	4	0	Se mantuvo igual
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	6	7	1	Aumento
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	4	8	4	Aumento
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	0	1	1	Aumento
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	5	2	-3	Disminuyo
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1	0	-1	Disminuyo
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	4	1	-3	Disminuyo

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



Alcaldía de
IBAGUÉ

PROCESO: SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FORMATO: INFORME GERENCIAL

Código:
FOR-14-PRO-SIG-03

Versión: 03

Fecha: 2019/04/25

Página: 1



2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	13	14	1	Aumento
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	9	5	-4	Disminuyo
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	39	33	-6	Disminuyo
2400-MOVILIDAD DESPACHO	23	29	6	Aumento
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	341	326	-15	Disminuyo
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	20	8	-12	Disminuyo
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	83	86	3	Aumento
Total, general	1042	936	-106	Disminuyo

Nota:

Aumento significa que la dependencia aumento en las PQRSD en el estado vencido.

Disminuyo significa que la dependencia disminuyo en las PQRSD en el estado vencido.

Se mantuvo igual significa que la dependencia en los dos periodos mantuvo el mismo número de PQRSD en estado vencido.

12. CONCLUSIONES

- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de septiembre de 2024, ingresaron **13582** derechos de petición, de los cuales **6.927** 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 **51 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 16 de septiembre del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
 - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **326** peticiones.
 - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **183** peticiones.
 - Dirección Operativa y Control de Tránsito de la secretaria de Movilidad con **86** peticiones.
 - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **53** peticiones.

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

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

- Dirección de Justicia de la secretaria de Gobierno con **54** peticiones.
- Dirección Operativa de la secretaria de infraestructura con **33** peticiones.
- 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 responsable de dar respuesta, fecha de vencimiento y días fuera de termino) de cada petición, para que inicien las investigaciones pertinentes.
- Se logro determinar que, para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 15 de septiembre de 2024, ingresaron **18.544** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **11.368** 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 **61.3 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.

Leidy Gómez G.

LEIDY GOMEZ GARCIA
DIRECTORA DE ATENCION AL CIUDADANO
SECRETARIA GENERAL