

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

## INFORME GERENCIAL

### SECRETARÍA GENERAL DIRECCION DE ATENCION AL CIUDADANO

**AÑO 2024**

**Periodo del Informe: Del 01 de enero al 16 de octubre 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 octubre de 2024	Fecha de Aprobación: 16 de octubre 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'

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

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>1. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2. PQRSD Radicados .....</b>	<b>3</b>
<b>3. PQRSD radicados con respuesta.....</b>	<b>6</b>
<b>4. PQRSD radicados sin respuesta.....</b>	<b>8</b>
<b>5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino. ....</b>	<b>11</b>
<b>6. PQRSD radicados con respuesta fuera de termino.....</b>	<b>13</b>
<b>7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta.....</b>	<b>16</b>
<b>8. PQRSD RADICADOS POR LA PLATAFORMA SAC DE LA SECRETARIA DE EDUCACION.</b>	<b>18</b>
<b>9. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD .....</b>	<b>20</b>
<b>10. CONCLUSIONES .....</b>	<b>23</b>

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'

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

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS PQRSD EN LA ALCALDIA DE IBAGUE

FECHA: 16 de octubre 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 octubre 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 octubre del 2024 se radicaron **15.489** derechos de petición, relacionados por Unidad Administrativa de la siguiente manera:

SECRETARIA/DIRECCION	No. Pqrsd radicados
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	2
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	112
1030-OFICINA JURIDICA	78
1040-CONTRATACION DESPACHO	192
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	2
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	114
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	219
1200-PLANEACION DESPACHO	14
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	93
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	817
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	100
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	340
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	736

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	26
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	14
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	16
1330-HACIENDA TESORERIA	161
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	606
1340-HACIENDA RENTAS	960
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	28
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	219
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	120
1500-GOBIERNO DESPACHO	284
1510-GOBIERNO JUSTICIA	648
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	270
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	217
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	58
1600-SALUD DESPACHO	63
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1106
1620-SALUD SALUD PUBLICA	713
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2391
1700-EDUCACION DESPACHO	311
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	12
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	12
1900-CULTURA DESPACHO	26
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	69
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	38
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	176
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	341
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	221
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	32
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	27
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	276

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

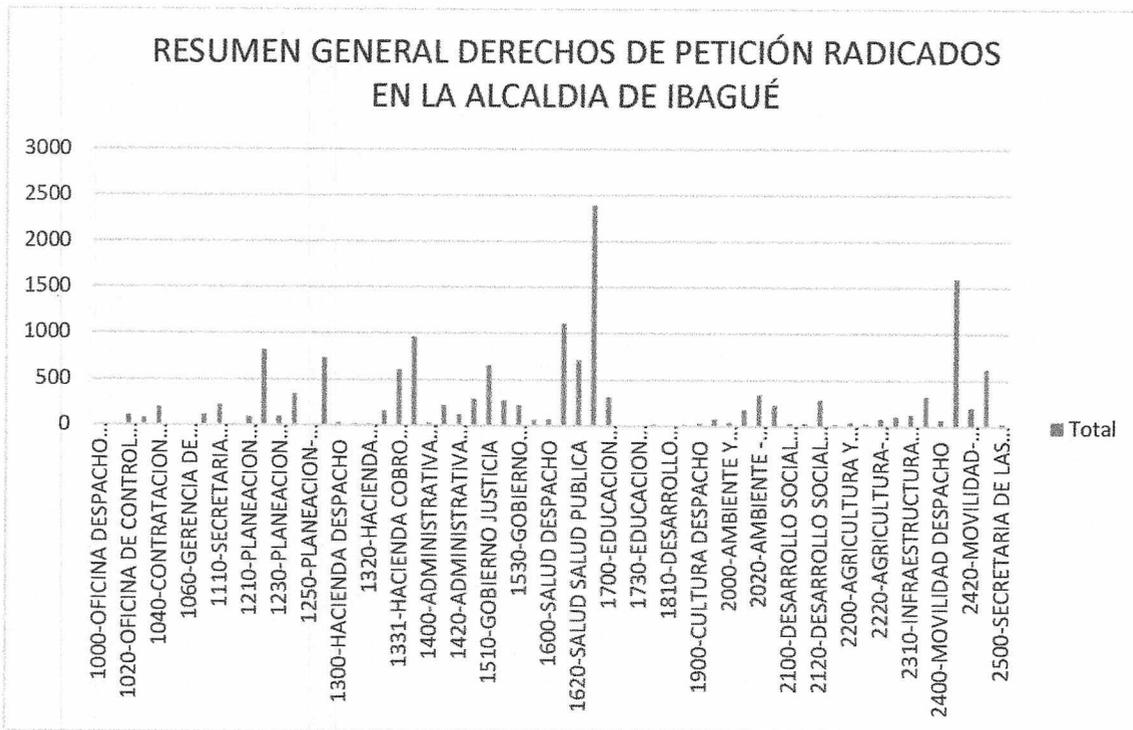
**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	20
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	34
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	24
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	74
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	106
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	124
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	326
2400-MOVILIDAD DESPACHO	67
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1595
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	199
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	616
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	24
<b>Total, general</b>	<b>15489</b>



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'

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

### 3. PQRSD radicados con respuesta.

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de octubre del 2024, hay **13.886** derechos de petición con respuesta, discriminados por dependencia de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	106
1030-OFICINA JURIDICA	65
1040-CONTRATAACION DESPACHO	173
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	114
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	215
1200-PLANEACION DESPACHO	13
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	84
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	755
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	87
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	339
1250-PLANEACION - FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	2
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	619
1300-HACIENDA DESPACHO	23
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	14
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	15
1330-HACIENDA TESORERIA	150
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	423
1340-HACIENDA RENTAS	899
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	27
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	211
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	115
1500-GOBIERNO DESPACHO	260
1510-GOBIERNO JUSTICIA	575
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	250

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

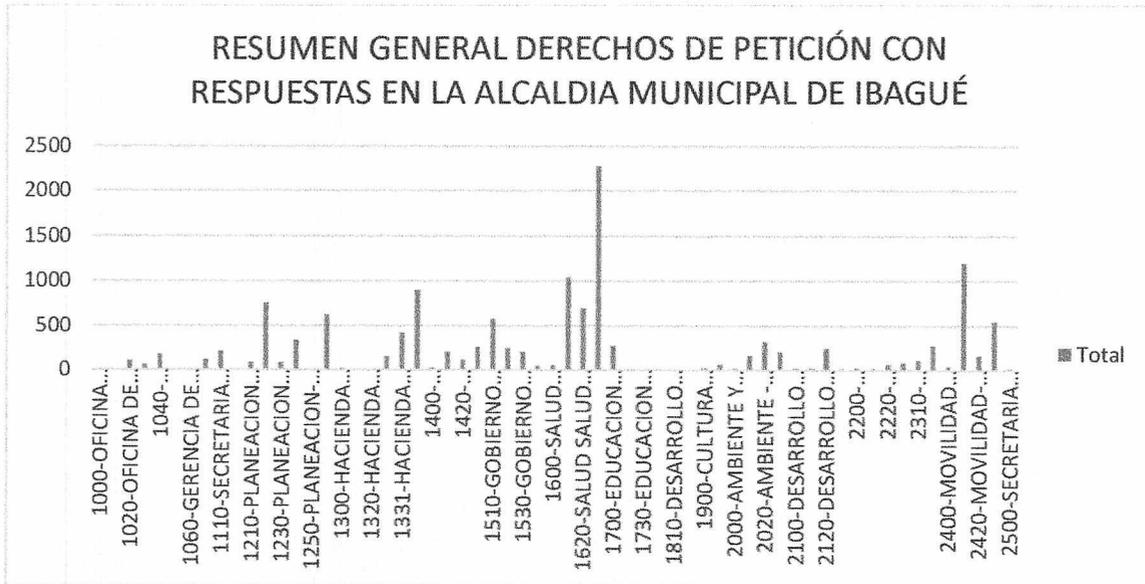


1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	206
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	49
1600-SALUD DESPACHO	56
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	1040
1620-SALUD SALUD PUBLICA	698
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2273
1700-EDUCACION DESPACHO	279
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	12
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRESAMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	9
1900-CULTURA DESPACHO	26
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	68
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	30
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	162
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	318
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	201
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	29
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	26
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	250
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	20
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	31
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	23
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	68
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	85
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	115
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	281
2400-MOVILIDAD DESPACHO	47
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1198
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	164

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'

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

2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	546
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	24
<b>Total, general</b>	<b>13886</b>



#### 4. PQRSD radicados sin respuesta

En el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de octubre de 2024, hay 1.603 derechos de petición sin respuesta en la Alcaldía de Ibagué, discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	6
1030-OFICINA JURIDICA	13
1040-CONTRATACION DESPACHO	19
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	4
1200-PLANEACION DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	9

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**



1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	62
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	13
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	117
1300-HACIENDA DESPACHO	3
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	11
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	183
1340-HACIENDA RENTAS	61
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	1
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	8
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	5
1500-GOBIERNO DESPACHO	24
1510-GOBIERNO JUSTICIA	73
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	20
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	11
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	9
1600-SALUD DESPACHO	7
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	66
1620-SALUD SALUD PUBLICA	15
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	118
1700-EDUCACION DESPACHO	32
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	1
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	8
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	14
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	23
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	20
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	3
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	1

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

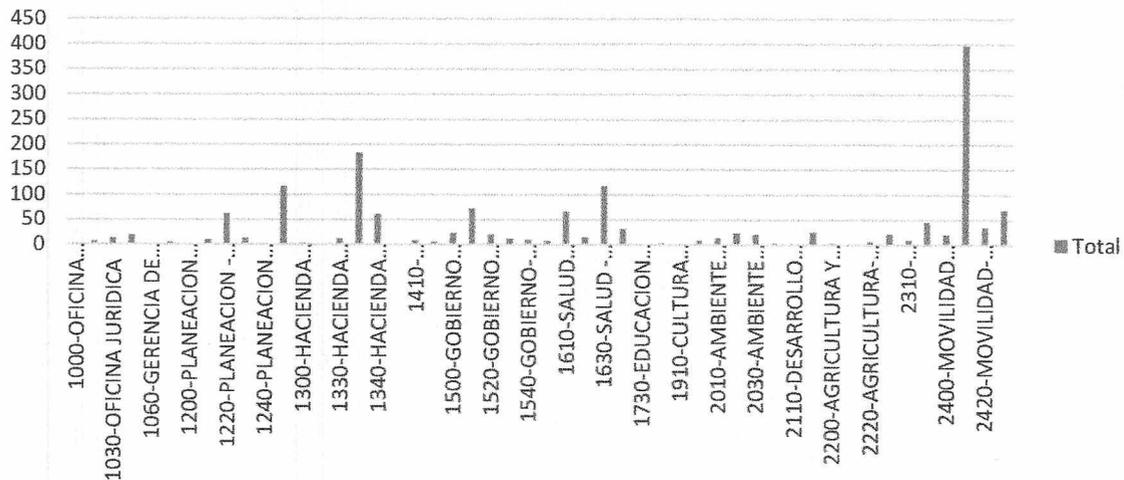
**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	26
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	3
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	6
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	21
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	9
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	45
2400-MOVILIDAD DESPACHO	20
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	397
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	35
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	70
<b>Total, general</b>	<b>1603</b>

### RESUMEN GENERAL DERECHOS DE PETICIÓN SIN RESPUESTA 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'

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

### 5. PQRSD radicados con respuesta dentro de termino.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de octubre de 2024, se brindó respuesta a **8.101** derechos de petición con respuesta dentro del término discriminados de la siguiente manera:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd con respuesta dentro de termino
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1010-OFICINA CONTROL INTERNO	3
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	101
1030-OFICINA JURIDICA	21
1040-CONTRATACION DESPACHO	118
1050-OFICINA DE COMUNICACIONES DESPACHO	7
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	98
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	204
1200-PLANEACION DESPACHO	8
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	47
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	368
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	41
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	309
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	74
1300-HACIENDA DESPACHO	8
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	12
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	13
1330-HACIENDA TESORERIA	61
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	69
1340-HACIENDA RENTAS	458
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	22
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	154
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	74
1500-GOBIERNO DESPACHO	186
1510-GOBIERNO JUSTICIA	286
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	113

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	173
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	16
1600-SALUD DESPACHO	35
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	852
1620-SALUD SALUD PUBLICA	603
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	2174
1700-EDUCACION DESPACHO	103
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	10
1810-DESARROLLO ECONOMICO -DIRECCION TURISMO	4
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPRENDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	7
1900-CULTURA DESPACHO	25
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	53
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	6
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	76
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	122
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	171
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	10
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	22
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	77
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	12
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	11
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	15
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	21
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	29
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	33
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	102
2400-MOVILIDAD DESPACHO	12
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	140
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	68

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

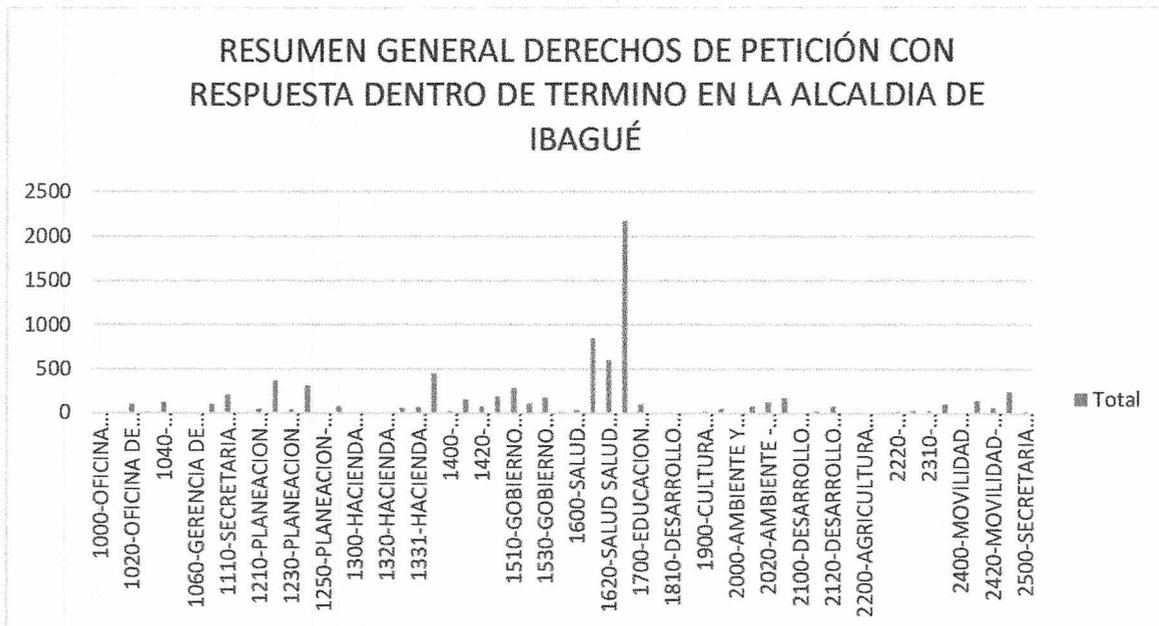
**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	244
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	17
<b>Total, general</b>	<b>8101</b>



#### 6. PQRSD radicados con respuesta fuera de término.

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de octubre del 2024, se brindó respuesta a **5.785** 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	44
1040-CONTRATACION DESPACHO	55
1100-SECRETARIA GENERAL DESPACHO	16
1110-SECRETARIA GENERAL ATENCION AL CIUDADANO	11
1200-PLANEACION DESPACHO	5
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	37

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



1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	387
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	46
1240-PLANEACION ADMINISTRACION DEL SISBEN	30
1250-PLANEACION- FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	1
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	545
1300-HACIENDA DESPACHO	15
1310-HACIENDA PRESUPUESTO	2
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	2
1330-HACIENDA TESORERIA	89
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	354
1340-HACIENDA RENTAS	441
1400-ADMINISTRATIVA DESPACHO	5
1410-ADMINISTRATIVA TALENTO HUMANO	57
1420-ADMINISTRATIVA RECURSOS FISICOS	41
1500-GOBIERNO DESPACHO	74
1510-GOBIERNO JUSTICIA	289
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	137
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	33
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	33
1600-SALUD DESPACHO	21
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	188
1620-SALUD SALUD PUBLICA	95
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	99
1700-EDUCACION DESPACHO	176
1710-EDUCACION DE CALIDAD EDUCATIVA	1
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
1800-DESARROLLO ECONOMICO - DESPACHO	2
1820-DESARROLLO ECONOMICO -DIR.EMPREDIMIENTO, FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2
1900-CULTURA DESPACHO	1
1910-CULTURA FOMENTO A LAS PRACTICAS ARTISTICAS Y CULTURALES DEL PATRIMONIO	15
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	24
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	86

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



2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	196
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	30
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	19
2110-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y JUVENTUD	4
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	173
2130-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION MUJER, GENERO Y DIVERSIDAD SEXUAL	8
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	20
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	8
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	47
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	56
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	82
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	179
2400-MOVILIDAD DESPACHO	35
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	1058
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	96
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	302
2500-SECRETARIA DE LAS TIC DESPACHO	7
<b>Total, general</b>	<b>5785</b>

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

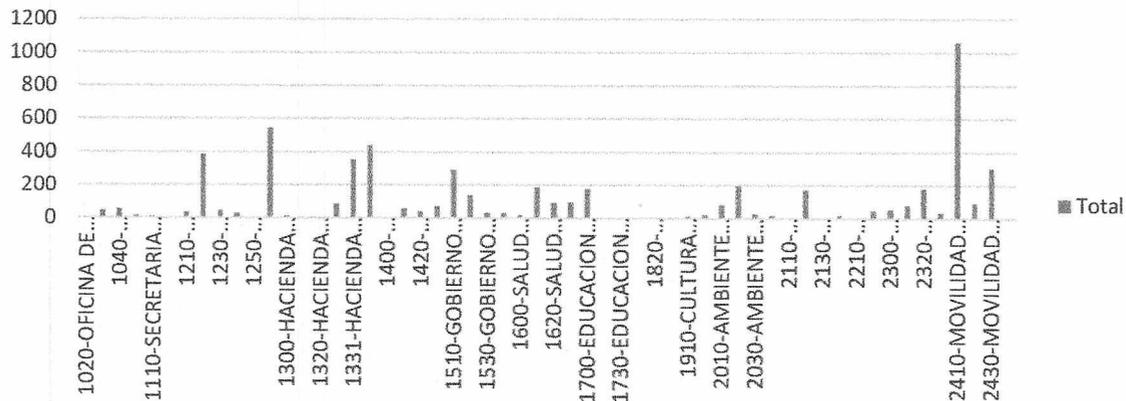
**Versión:** 03

**Fecha:** 2019/04/25

**Página:** 1



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



**7. PQRSD radicados en estado vencido sin respuesta**

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de octubre del 2024, hay **875** derechos de petición en estado vencido y sin respuesta.

SECRETARIA/DEPENDENCIA	No. Pqrsd vencidos y sin respuesta
1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE	1
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1
1030-OFICINA JURIDICA	3
1040-CONTRATACION DESPACHO	17
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1
1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL	3
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	19
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	7
1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO	92
1300-HACIENDA DESPACHO	1
1320-HACIENDA CONTABILIDAD	1
1330-HACIENDA TESORERIA	6
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	156
1340-HACIENDA RENTAS	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



1500-GOBIERNO DESPACHO	6
1510-GOBIERNO JUSTICIA	35
1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO	9
1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA	3
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	4
1600-SALUD DESPACHO	4
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	4
1620-SALUD SALUD PUBLICA	1
1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD	1
1700-EDUCACION DESPACHO	23
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2
2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO -DESPACHO	7
2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO	8
2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES	11
2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS	5
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	2
2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE	9
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	1
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1
2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO	12
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	7
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	26
2400-MOVILIDAD DESPACHO	17
2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS	297
2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	14
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	43
<b>Total, general</b>	<b>875</b>

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'

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

## 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 octubre del 2024, se radicaron **20.516** derechos de petición en la plataforma SAC de la Secretaría de Educación.

DEPENDENCIA EDUCACION	No. Pqrsd radicadas
ACCESO	831
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	594
ATENCIÓN AL CIUDADANO	73
BIENESTAR SOCIAL	172
CALIDAD EDUCATIVA	1456
COBERTURA EDUCATIVA	823
CONTRATACIÓN	89
DESPACHO	2012
ESCALAFON	876
EVALUACIÓN	114
FONDO DE PRESTACIONES	1401
GESTIÓN FINANCIERA	255
HISTORIA LABORAL	2388
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1433
MEJORAMIENTO	301
NOMINA	3826
PERMANENCIA	564
PLANEACIÓN	37
PLANTA DE PERSONAL	2294
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	302
SERVICIOS INFORMÁTICOS	108
TALENTO HUMANO	567
<b>Total, general</b>	<b>20516</b>

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'

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

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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de octubre del 2024, hay **7.819** derechos de petición sin respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

DEPENDENCIA	No. Pqrsd sin respuesta
ACCESO	98
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	216
ATENCIÓN AL CIUDADANO	35
BIENESTAR SOCIAL	157
CALIDAD EDUCATIVA	203
COBERTURA EDUCATIVA	102
CONTRATACIÓN	20
DESPACHO	989
ESCALAFON	568
EVALUACIÓN	55
FONDO DE PRESTACIONES	571
GESTIÓN FINANCIERA	212
HISTORIA LABORAL	1244
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	279
MEJORAMIENTO	197
NOMINA	1796
PERMANENCIA	272
PLANEACIÓN	24
PLANTA DE PERSONAL	499
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	35
SERVICIOS INFORMÁTICOS	46
TALENTO HUMANO	201
<b>Total, general</b>	<b>7819</b>

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

Para el periodo comprendido del 01 de enero del 2024 al 16 de octubre del 2024, hay **12.697** derechos de petición con respuesta en la plataforma documental SAC de la secretaria de Educación.

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



DIRECCION	No. Pqrsd con respuesta
ACCESO	733
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	378
ATENCIÓN AL CIUDADANO	38
BIENESTAR SOCIAL	15
CALIDAD EDUCATIVA	1253
COBERTURA EDUCATIVA	721
CONTRATACIÓN	69
DESPACHO	1023
ESCALAFON	308
EVALUACIÓN	59
FONDO DE PRESTACIONES	830
GESTIÓN FINANCIERA	43
HISTORIA LABORAL	1144
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1154
MEJORAMIENTO	104
NOMINA	2030
PERMANENCIA	292
PLANEACIÓN	13
PLANTA DE PERSONAL	1795
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	267
SERVICIOS INFORMÁTICOS	62
TALENTO HUMANO	366
<b>Total, general</b>	<b>12697</b>

## 11. ANALISIS COMPARATIVO PQRSD

Al analizar el comparativo de los informes generados del día 01 de octubre de 2024 con respecto al informe del día 16 de octubre de 2024, se evidencia de manera general que hubo un aumento de 31 PQRDS en estado vencido.

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



SECRETARIA/DEPENDENCIA	01 de octubre de 2024	16 de octubre de 2024	Comparativo	Observaciones
<b>1000-OFICINA DESPACHO ALCALDE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Aumento</b>
1020-OFICINA DE CONTROL UNICO DISCIPLINARIO	1	1	0	Se mantuvo igual
1030-OFICINA JURIDICA	7	3	-4	Disminuyó
<b>1040-CONTRATACION DESPACHO</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>Aumento</b>
1060-GERENCIA DE PROYECTOS ESTRATEGICOS DESPACHO	1	1	0	Se mantuvo igual
<b>1210-PLANEACION ORDENAMIENTO TERRITORIAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Aumento</b>
1220-PLANEACION -INFORMACION Y APLICACION DE LA NORMA URBANISTICA	33	19	-14	Disminuyó
1230-PLANEACION PLANEACION DEL DESARROLLO	9	7	-2	Disminuyó
<b>1260-PLANEACION - DIRECCION DE PLANEACIÓN MULTIPROPÓSITO</b>	<b>64</b>	<b>92</b>	<b>28</b>	<b>Aumento</b>
<b>1300-HACIENDA DESPACHO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Aumento</b>
<b>1320-HACIENDA CONTABILIDAD</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Aumento</b>
1330-HACIENDA TESORERIA	8	6	-2	Disminuyó
1331-HACIENDA COBRO COACTIVO	169	156	-13	Disminuyó
<b>1340-HACIENDA RENTAS</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>Aumento</b>
1500-GOBIERNO DESPACHO	6	6	0	Se mantuvo igual
<b>1510-GOBIERNO JUSTICIA</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>14</b>	<b>Aumento</b>
<b>1520-GOBIERNO ESPACIO PUBLICO</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>Aumento</b>
<b>1530-GOBIERNO PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>Aumento</b>
1540-GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	4	4	0	Se mantuvo igual

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'

<b>1600-SALUD DESPACHO</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>Aumento</b>
1610-SALUD ASEGURAMIENTO	5	4	-1	Disminuy o
<b>1620-SALUD SALUD PUBLICA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Aumento</b>
<b>1630-SALUD - DIRECCION DE PRESTACION DE SERVICIOS Y CALIDAD</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>Aumento</b>
<b>1700-EDUCACION DESPACHO</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>Aumento</b>
1730-EDUCACION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	0	Se mantuvo igual
<b>2000-AMBIENTE Y GESTION DEL RIESGO - DESPACHO</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>Aumento</b>
<b>2010-AMBIENTE DIRECCION AMBIENTE, AGUA Y CAMBIO CLIMATICO</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>Aumento</b>
<b>2020-AMBIENTE -DIRECCION GESTION DEL RIESGO Y ATENCION DE DESASTRES</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>Aumento</b>
<b>2030-AMBIENTE CUERPO OFICIAL DE BOMBEROS</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>Aumento</b>
2100-DESARROLLO SOCIAL Y COMUNITARIO DESPACHO	4	2	-2	Disminuy o
<b>2120-DESARROLLO SOCIAL - DIRECCION GRUPOS ETNICOS Y POBLACION VULNERABLE</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>Aumento</b>
2200-AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL DESPACHO	2	1	-1	Disminuy o
2210-AGRICULTURA ASUNTOS AGROPECUARIOS Y UMATA	1	1	0	Se mantuvo igual
2220-AGRICULTURA-DIRECCION DESARROLLO RURAL	1	1	0	Se mantuvo igual
<b>2300-INFRAESTRUCTURA DESPACHO</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>Aumento</b>
2310-INFRAESTRUCTURA DIRECCION TECNICA	8	7	-1	Disminuy o
2320-INFRAESTRUCTURA DIRECCION OPERATIVA	36	26	-10	Disminuy o
2400-MOVILIDAD DESPACHO	24	17	-7	Disminuy o
<b>2410-MOVILIDAD DIRECCION DE TRAMITES Y SERVICIOS</b>	<b>269</b>	<b>297</b>	<b>28</b>	<b>Aumento</b>

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'

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

2420-MOVILIDAD- DIRECCION ASUNTOS JURIDICOS DE TRANSITO	15	14	-1	Disminuy o
2430-MOVILIDAD DIRECCION OPERATIVA Y CONTROL DEL TRANSITO	72	43	-29	Disminuy o
<b>Total, general</b>	<b>844</b>	<b>875</b>	<b>31</b>	<b>Aumento</b>

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 octubre de 2024, ingresaron **14.489** derechos de petición, de los cuales **8.101** 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 **52.3 %** de oportunidad de respuesta dentro de los términos establecidos por la ley.
- Para el periodo del 01 de enero del 2024 al 16 de octubre del 2024, las unidades administrativas que presentan mayor número de PQRSD en estado vencido son:
  - Dirección de Movilidad Trámites y Servicios con **297** peticiones.
  - Cobro Coactivo de la secretaria de Hacienda con **156** peticiones.
  - Dirección Operativa y Control de Transito de la secretaria de Movilidad con **43** peticiones.
  - Dirección de Multipropósito de la secretaria de Planeación con **92** peticiones.
  - Dirección Operativa de la secretaria de Infraestructura con **26** peticiones.
  - Dirección de Justicia de la Secretaria de Gobierno con **35** peticiones.
- La Dirección de Atención al Ciudadano realiza las siguientes actividades como mecanismo de control.

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'

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

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 16 de octubre de 2024, ingresaron **20.516** derechos de petición, por la plataforma SAC de la secretaria de Educación de los cuales **12.697** 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 **61.8 %** 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

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'