



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO
COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03
02/01/2020

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
CUARTO TRIMESTRE

VIGENCIA 2020

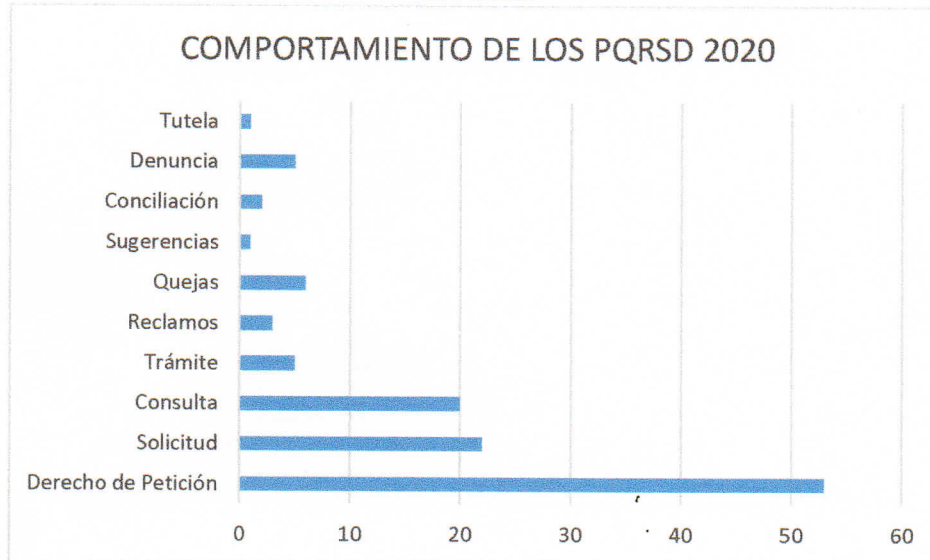
Para el Instituto Departamental de Tránsito del Quindío es fundamental la comunicación y la retroalimentación de las PQRs que comprenden asuntos como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos, Denuncias entre otros, de nuestros usuarios, por ello implementa mecanismos de recepción física y digital que faciliten a los grupos de interés su interacción que nos permita mejorar continuamente. A continuación se presenta el comportamiento de los PQR recibidos por los diferentes medios en el cuarto trimestre de la vigencia 2020.

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	53	45%
Solicitud	22	19%
Consulta	20	17%
Trámite	5	4%
Reclamos	3	3%
Quejas	6	5%
Sugerencias	1	1%
Conciliación	2	2%
Denuncia	5	4%
Tutela	1	1%
TOTAL	118	100%

A continuación, se muestran los resultados de las situaciones presentadas a cada uno de los usuarios que realizaron el requerimiento de PQRSD

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO
COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03
02/01/2020



Todos los requerimientos fueron contestados de manera satisfactoria dentro de los tiempos establecidos por la ley, por lo tanto no se venció ningún término al respecto.

Recomendaciones

- Se requiere mejorar el procedimiento de asignación de PQRS a los funcionarios por medio de la IntraWeb.
- Se requiere mejorar el procedimiento de cargue de PQRS físicos en la plataforma IntraWeb.

Atentamente

Gloria Elcy Rodas Jaramillo
Subdirectora Administrativa y Financiera
Instituto Departamental de Tránsito del Quindío