

## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

### COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03

02/01/2020

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS SEGUNDO SEMESTRE

### VIGENCIA 2022

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 segundo semestre de la vigencia 2022.

| TIPO DE PQRS        | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
|---------------------|------------|-------------|
| Derecho de Petición | 75         | 44,38%      |
| Solicitud           | 37         | 21,89%      |
| Consulta            | 23         | 13,61%      |
| Trámite             | 15         | 8,88%       |
| Reclamos            | 7          | 4,14%       |
| Quejas              | 7          | 4,14%       |
| Conciliación        | 2          | 1,18%       |
| Denuncia            | 2          | 1,18%       |
| Tutela              | 1          | 0,59%       |
| <b>TOTAL</b>        | <b>169</b> | <b>100%</b> |

Tabla 01. Frecuencia Según el Tipo de PQRS

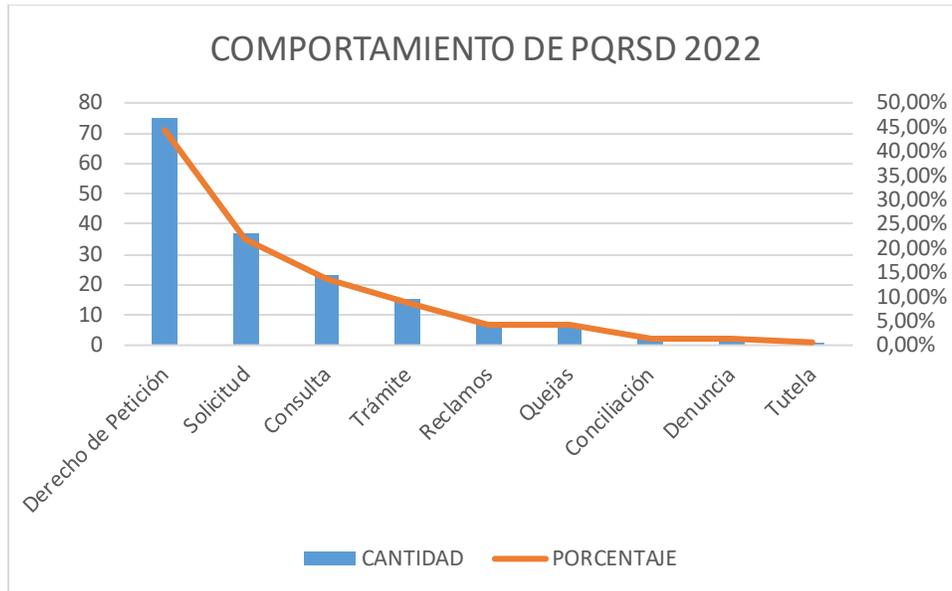
Según la tabla anterior el 44.38% de los derechos de petición fueron atendidos dentro de tiempo establecido, tomado como referencia el de mayor porcentaje.

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**

**COMUNICACIONES GENERALES**

AF-FR-041, Versión 03

02/01/2020



Grafica 01. Análisis de Porcentajes según el Tipo de PQRSD

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

Elaboro: Bryan Johann Aranzazu Medina – Ingeniero Mecatronico