

## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

### COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03

02/01/2020

## PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER 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 primer semestre de la vigencia 2022.

TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	93	37,35%
Solicitud	59	23,69%
Consulta	36	14,46%
Trámite	27	10,84%
Reclamos	14	5,62%
Quejas	9	3,61%
Conciliación	3	1,20%
Denuncia	7	2,81%
Tutela	1	0,40%
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>

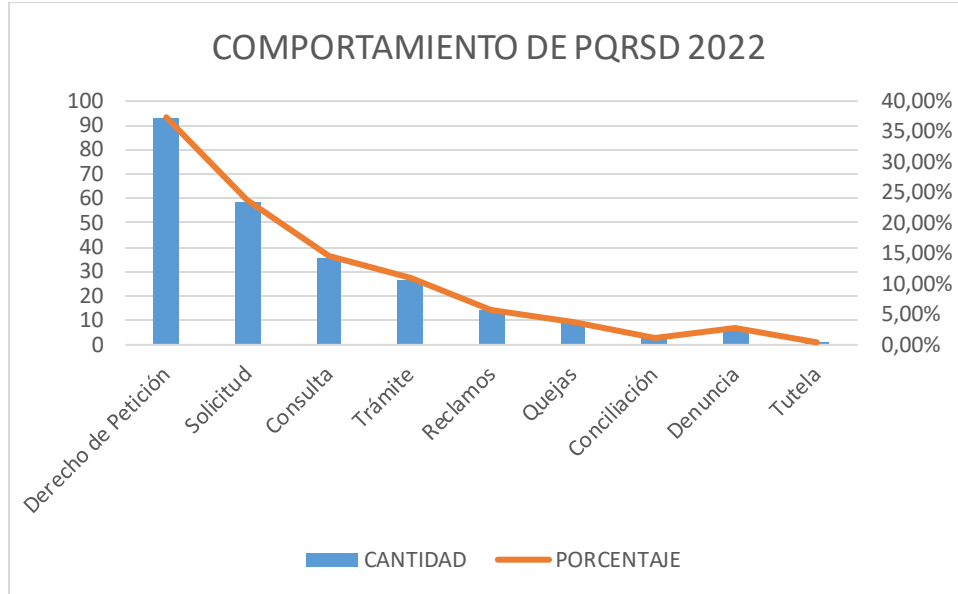
A continuación, se muestran los resultados de las situaciones presentadas a cada uno de los usuarios que realizaron el requerimiento de PQRS

**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 Intra web.
- Se requiere mejorar el procedimiento de cargue de PQRS físicos en la plataforma Intra web.

Atentamente

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