



**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 2023**

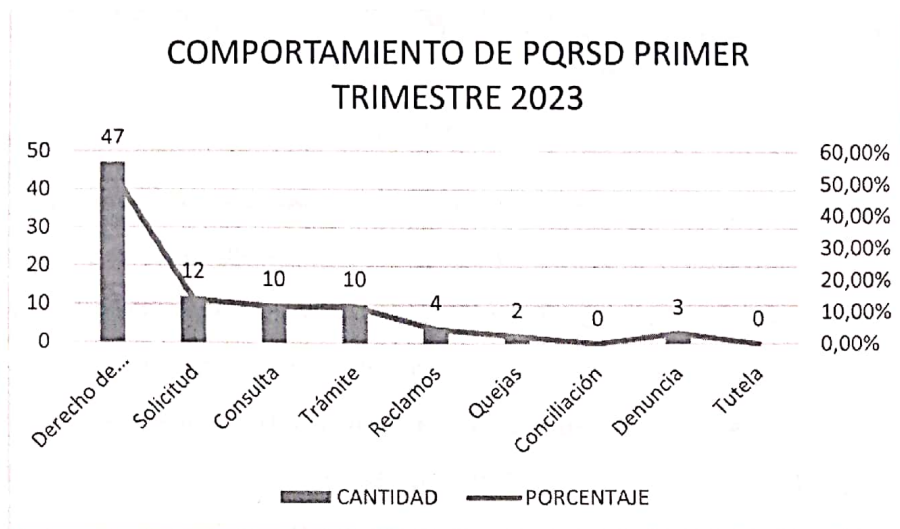
Para el Instituto Departamental de Tránsito del Quindío es fundamental la comunicación y la retroalimentación de las PQRS que comprenden asuntos como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos, Denuncias entre otros, de nuestros usuarios, por ello implementa mecanismos de recepción física y digital que faciliten a los grupos de interés su interacción que nos permita mejorar continuamente. A continuación, se presenta el comportamiento de los PQRS recibidos por los diferentes medios en el primer semestre de la vigencia 2023.

TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	47	53,41%
Solicitud	12	13,64%
Consulta	10	11,36%
Trámite	10	11,36%
Reclamos	4	4,55%
Quejas	2	2,27%
Conciliación	0	0,00%
Denuncia	3	3,41%
Tutela	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>88</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 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