



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

27/09/2017

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS VIGENCIA 2019

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.

| TIPO DE PQR         | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
|---------------------|------------|-------------|
| Derecho de Petición | 58         | 36%         |
| Consulta            | 44         | 27%         |
| Solicitud           | 32         | 20%         |
| Denuncia            | 9          | 6%          |
| Quejas              | 8          | 5%          |
| Reclamos            | 7          | 4%          |
| Trámite             | 3          | 2%          |
| Sugerencias         | 1          | 1%          |
| Tutela              | 1          | 1%          |
| <b>TOTAL</b>        | <b>163</b> | <b>100%</b> |

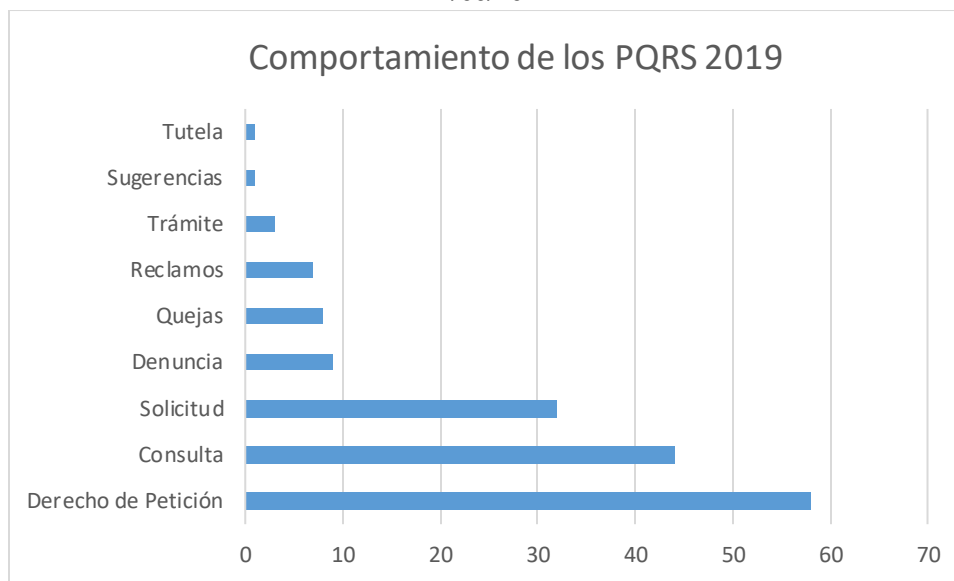
A continuación, se muestran los resultados de las situaciones presentadas a cada uno de los usuarios que realizaron el requerimiento de PQRS



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

AF-FR-041, Versión 02

27/09/2017



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

**JUAN DAVID RAMIREZ GERENA**

Subdirector Administrativo y Financiero

Instituto Departamental de Tránsito del Quindío

Kilómetro 1 Doble Calzada Armenia – Pereira Intersección Vial La Cabaña Línea Gratuita 01 8000

963941 Teléfono 7498750- 7498151-7498752-7498767-7498754-7498758-7498761

Web. [www.idtq.gov.co](http://www.idtq.gov.co) E-mail; [idtq@idtq.gov.co](mailto:idtq@idtq.gov.co)