



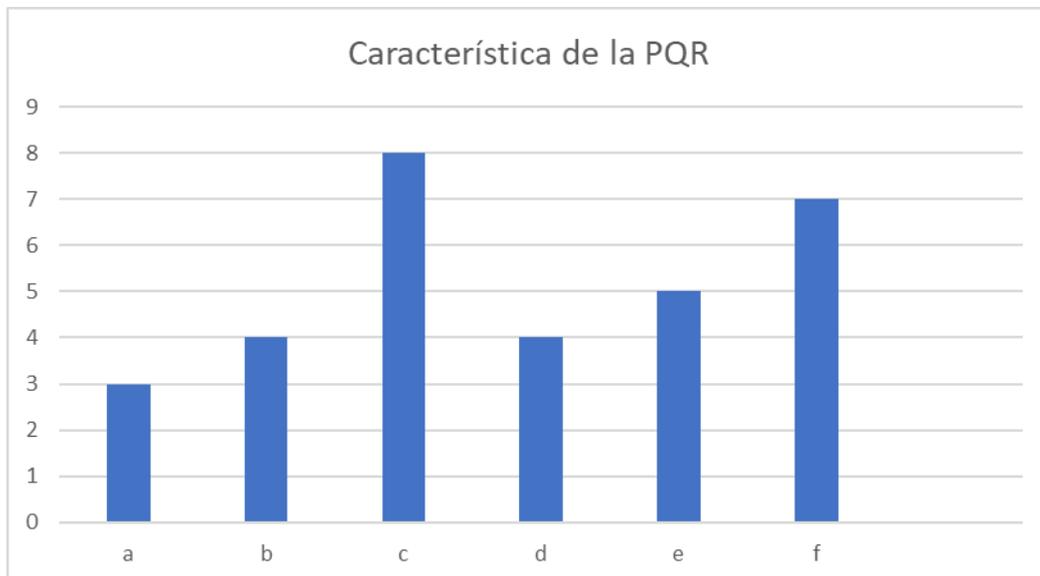
## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DUGERENCIAS Y DENUNCIAS DICIEMBRE 2017

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.

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	12	71%
Peticiones	0	
Reclamos	3	17,6%
Sugerencias	1	5,88%
Denuncia	1	5,88%
TOTAL	17	

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



Kilómetro 1 Doble Calzada Armenia Pereira Intersección Vial La Cabaña  
Línea Gratuita 018000963941  
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)



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO

- a) No dieron respuesta satisfactoria a mis necesidades de información.
- b) La actitud de quien lo atendió fue grosera y descortés.
- c) La respuesta de atención fue muy lenta.
- d) El funcionario que necesito nunca está disponible.
- e) Los recursos tecnológicos y humanos con que cuenta la institución no son suficientes.
- f) No se encuentra apoyo en los funcionarios para solucionar dificultades.

A continuación, se presentan cada una de las situaciones por las cuales se hizo desarrollo de los PQRSD:

- Los funcionarios del área de trámites y radicación según los usuarios, no presentan sentido de pertenencia y de celeridad en el desarrollo de sus funciones en las cuales hay tardanzas innecesarias y no se encuentran en disposición de solucionar las inquietudes de los clientes, a lo que responden con actitud déspota y negligente.
- La ventanilla de radicación no respeta los turnos de atención a los clientes, teniéndose prioridades.
- El servicio es lento y poco eficaz a las necesidades de los usuarios.

Con respecto al último punto, se puede evidenciar que la mayor parte de los usuarios piensan que el servicio de atención es muy lento, generando inconformidad y poca satisfacción del cliente.

### Recomendaciones

Se realizan las siguientes sugerencias en el marco del mejoramiento continuo institucional:

- Implementar o realizar un programa de capacitación, sensibilización en atención y servicio al cliente para los funcionarios que tienen contacto directo con el ciudadano, esto con el fin de mejorar la apreciación hacia nuestra institución y mejorar la confianza en la gestión pública por parte de los usuarios del IDTQ.

Atentamente

### **WILLIAM ARCILA SOTO**

Subdirector Administrativo y Financiero

Kilómetro 1 Doble Calzada Armenia Pereira Intersección Vial La Cabaña  
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)