

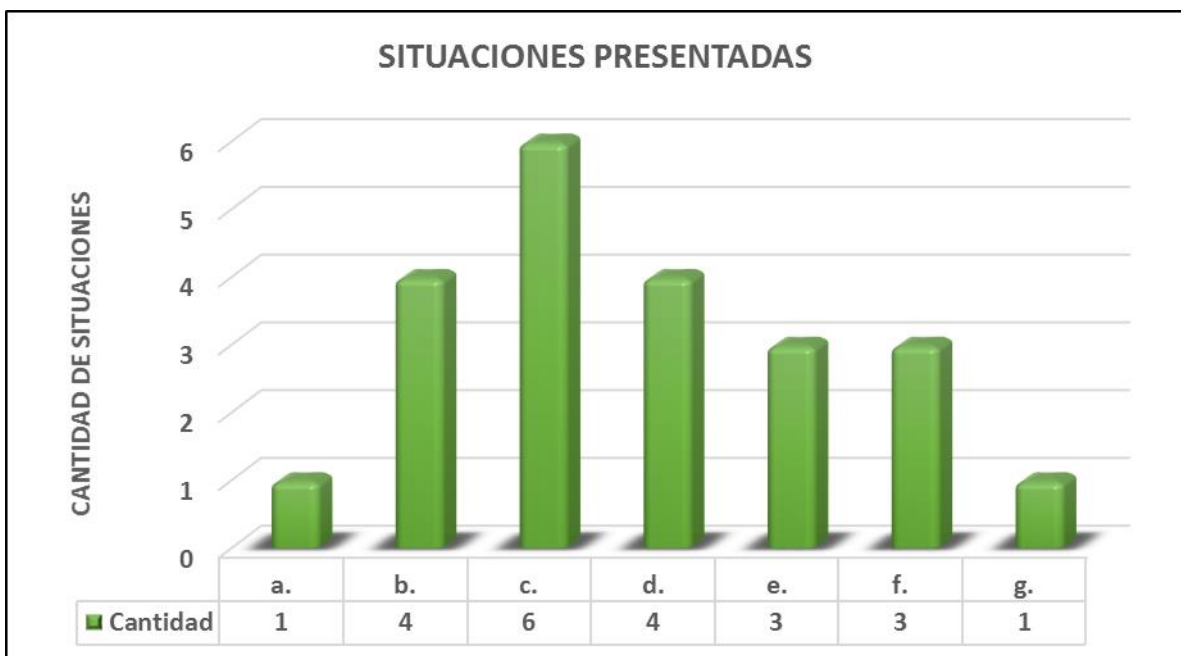


INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2017

TIPO DE PRQ	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	5	45%
Peticiones	1	9%
Reclamos	2	18%
Sugerencia	2	18%
Denuncia	1	9%
TOTAL	11	

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



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

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

- inconformidad y pérdida de tiempo, al no poder pagar el RUNT en esta dependencia.
- La señora de la ventanilla de radicación no respeta los turnos de atención a los clientes, teniéndose prioridades.

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 E-mail; idtq@idtq.gov.co



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO

- Falta de otra persona para la atención al cliente en las ventanillas de radicación.
- La señora de la ventanilla de caja no hace entrega completa del cambio al hace un pago.
- El servicio se volvió más lento a comparación del año anterior.

Con respecto al último punto, se puede evidenciar que la mayor parte de los usuarios (6) piensan que el servicio de atención es muy lento, generando inconformidad y poca satisfacción del cliente.

Recomendaciones

Teniendo evidencia entonces por medio de la tabulación de la información recolectada, 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.
- Realizar un estudio de tiempos y movimientos con el objetivo de establecer un período estándar de atención para cada tipo de trámite, de esta manera el usuario sabrá que tiempo debe esperar y el funcionario deberá aportar celeridad a los procedimientos.

Se recibió un PQR vía correo, (anexo) se encuentra en proceso de resolución y oportuna respuesta.

Atentamente

WILLIAM ARCILA SOTO
Subdirector Administrativo y Financiero

Elaboró: Nicolas L.
Revisó: Julian B