

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO
COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03
 02/01/2020

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
SEGUNDO TRIMESTRE

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 segundo trimestre de la vigencia 2023.

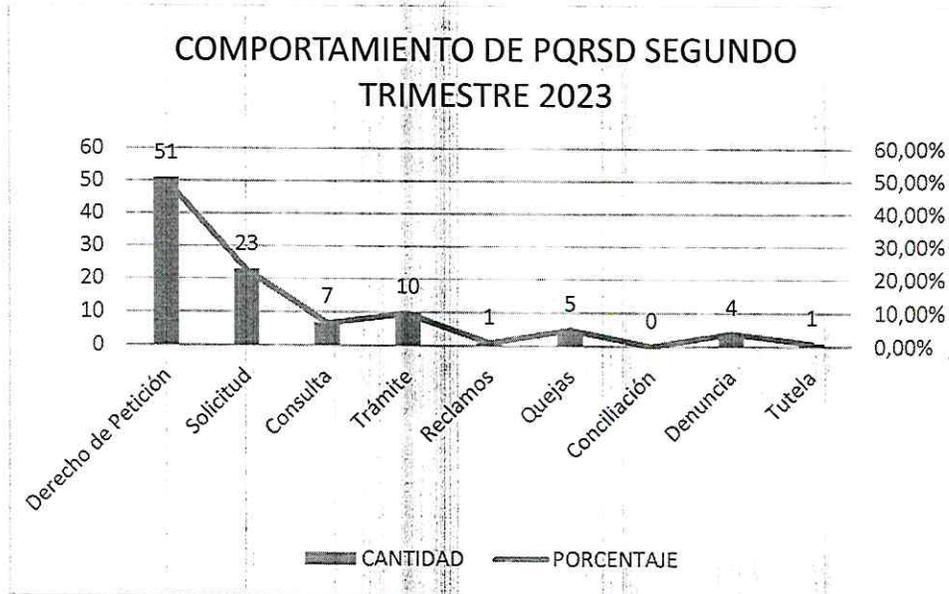
TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	51	50,00%
Solicitud	23	22,55%
Consulta	7	6,86%
Trámite	10	9,80%
Reclamos	1	0,98%
Quejas	5	4,90%
Conciliación	0	0,00%
Denuncia	4	3,92%
Tutela	1	0,98%
TOTAL	102	100%

Tabla 1. Cantidad de Tipo de PQRS

A continuación, en la *tabla 1* se muestran los resultados de las situaciones presentadas a cada uno de los usuarios que realizaron el requerimiento de PQRS durante el segundo trimestre del 2023.

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO
COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 03
02/01/2020



Gráfica 1. Comportamiento de las PQRS D

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

Elaboró: Juan Carlos Cardona Jaramillo – Técnico Administrativo