

	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>CÓDIGO:</b> ES-FR-056
	<b>ENTIDAD:</b> INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	<b>FECHA:</b> 05-08-2014
	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> INFORME SEMESTRAL PRESTACION DEL SERVICIO (ART. 76 PARAGRAFO 2 LEY 1474/2011).	<b>VERSIÓN:</b> 01
		<b>PÁGINA:</b> 1 de 2

Periodo evaluado:	Enero a Junio de 2017
Fecha de elaboración:	Julio 19 de 2017
Objetivo del Informe:	Verificar el cumplimiento de los requisitos de oportunidad establecidos en la ley en cuanto a las respuestas dadas por el I.D.T.Q, respecto a las P.Q.R. que presentan los ciudadanos y relacionados con los servicios que brinda la entidad.

### DESARROLLO

En cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de julio 12 de 2011), el I.D.T.Q tiene asignada a la Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto la atención de las P.Q.R presentadas por los ciudadanos a través de la página web del Instituto y los buzones de sugerencia ubicados en el salón ambiente de aprendizaje, sala de atención de trámites y en el CEA.

En el primer semestre se recibieron 11 escritos por los diferentes medios dispuestos por el Instituto, De las 11 PQRS recibidas, 1 por vía correo, 10 en formato, los que se resumen así:

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

Para el seguimiento y control de las P.Q.R. La Subdirección administrativa y financiera cuenta con el formato ES-FR-007 no se diligencia la casilla de medidas tomadas.

El link de PQR continua siendo manejado por el ingeniero de sistemas y no por el responsable del proceso.

### FORTALEZAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- \*Atención oportuna de las solicitudes de prescripción y realización de trámites.
- \*Los mecanismos de que dispone la entidad para que los ciudadanos puedan manifestar sus inquietudes (página web, 3 buzones de sugerencias y la atención por parte de la subdirección administrativa y financiera), siguen siendo bien utilizados por los usuarios.

### DEBILIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 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



<b>PROCESO:</b> GESTIÓN DE CALIDAD	<b>CÓDIGO:</b> ES-FR-056
<b>ENTIDAD:</b> INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	<b>FECHA:</b> 05-08-2014
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> INFORME SEMESTRAL PRESTACION DEL SERVICIO (ART. 76 PARAGRAFO 2 LEY 1474/2011).	<b>VERSIÓN:</b> 01
	<b>PÁGINA:</b> 2 de 2

suficientes.

- f) No se encuentra apoyo en los funcionarios para solucionar dificultades.
- g) 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 RUN T en esta dependencia.
- La señora de la ventanilla de radicación no respeta los turnos de atención a los clientes, teniéndose prioridades.
- 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 hacer un pago.
- El servicio se volvió más lento a comparación del año anterior.

#### RECOMENDACIONES

Las quejas y sugerencias presentadas por los ciudadanos son el motivo para la mejora continua de los procesos del Instituto por lo tanto se recomienda:

- Que el link de la pagina web sea manejado unicamente por la persona responsable de las PQR de la entidad.
- Mantener debidamente diligenciado el formato de control y seguimiento ES-FR-007.
- Dejar evidencia de los compromisos adquiridos con los funcionarios cuando se presentan quejas de ellos y el estimulo entregado cuando existen felicitaciones
- 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.

FIRMA	
NOMBRES Y CARGO	Gustavo Ramirez Rios Asesor Control Interno

