



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

Periodo evaluado:	Enero a Junio de 2018
Fecha de elaboración:	Agosto 3 de 2018
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 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO - I.D.T.Q tiene asignada a la Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos - 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 5 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 PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Quejas	4	80,00%
Peticiones	0	0,00%
Reclamos	0	0,00%
Sugerencias	1	20,00%
Denuncia	0	0,00%
TOTAL	5	100,00%

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

- La actitud de quien lo atendió fue grosera y descortés. 1 - 20%
- La respuesta de atención fue muy lenta. 1 - 20%
- No se encuentra apoyo en los funcionarios para solucionar dificultades. 1 - 20%
- Otro. 2 - 40%



ENTIDAD: INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO	FECHA: 05-08-2014
NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME SEMESTRAL PRESTACION DEL SERVICIO (ART. 76 PARAGRAFO 2 LEY 1474/2011).	VERSIÓN: 01
	PÁGINA: 2 de 2

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.
- El costo de las fotocopias dentro del instituto se encuentra elevado sobre el costo del mercado, teniendo un valor de \$300 pesos por fotocopia.
- Se exige la atención prioritaria a las personas en la tercera edad, en el área de trámites.

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 estímulo 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 periodo 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.
- Solucionar el elevado costo de las fotocopias por medio de la supervisión de este contrato.

FIRMA

NOMBRES Y CARGO

Gustavo Ramirez Rios
Asesor Control Interno