

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEPENDENCIA: DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL	Código: FO-CI-PCV-001 Fecha de vigencia: 07/11/2024
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME SEMESTRAL PQRS	Versión: 001 Página: 1 de 6

Periodo evaluado:	Julio a Diciembre de 2024
Fecha de elaboración:	Enero 15 de 2025
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 PQRS. 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 , Reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS 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. vale la pena aclarar que se realizó un informe con fecha de elaboración a enero 15 de 2025.

En el segundo semestre se recibieron 3138 escritos por los diferentes medios dispuestos por el Instituto, los que se resumen de la siguiente tabla

TABLA N° 1

TIPO DE PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud	111	3,54%
Derecho de Petición	2858	91,08%
Quejas	26	0,83%
Reclamo	12	0,38%
Sugerencia	0	0,00%
Denuncia	6	0,19%
Otros	125	3,98%
TOTAL	3138	100%



**INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL
QUINDÍO**

**PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
DEPENDENCIA: DESPACHO DEL DIRECTOR
GENERAL**

Código: FO-CI-PCV-001

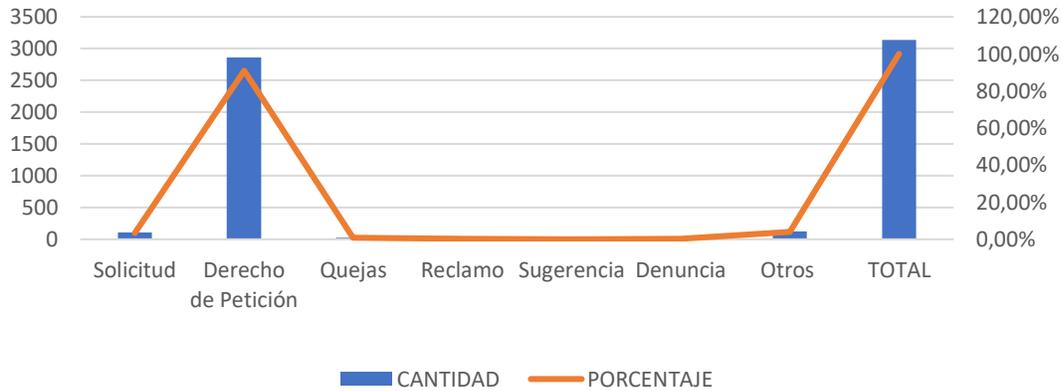
Fecha de vigencia:
07/11/2024

Versión: 001

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME
SEMESTRAL PQRS**

Página: 2 de 6

PQRSD IDTQ SEGUND SEMESTRE 2024



Como Se muestran las características de las PQRSD, según su tipo de solicitud.

Se puede evidenciar en el reporte que se encuentra anexo en la tabla N° 1 todos los PQRSD que llegaron a la entidad, el Derecho de petición de 91,08% con el mayor porcentaje, cantidad 2858 de las PQRSD, mientras que las denuncias con un porcentaje de 0.19% el más bajo cantidad 6, del total 3138 de las PQRSD

Clasificando la información reportada por Dependencias, el aplicativo de Ventanilla Única Virtual de PQRSD, presenta las siguientes características.

TABLA N° 2

DEPENDENCIAS	CANTIDAD PQRS	PORCENTAJE
GESTION JURIDICA	200	6,37%
ÁREA TECNICA	1760	56,09%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	103	3,28%
GESTION GERENCIAL	172	5,48%
CONTROL, VERIFICACION Y EVALUACION	2	0,06%
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	12	0,38%
GESTION Y CONTROL DEL TRANSITO Y LA MOVILIDAD	0	0,00%
GESTION DE TRAMITES Y SERVICIO AL CLIENTE	64	2,04%
GESTION DE CONTRAVENCIONES	0	0,00%



**INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL
QUINDÍO**

**PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
DEPENDENCIA: DESPACHO DEL DIRECTOR
GENERAL**

Código: FO-CI-PCV-001

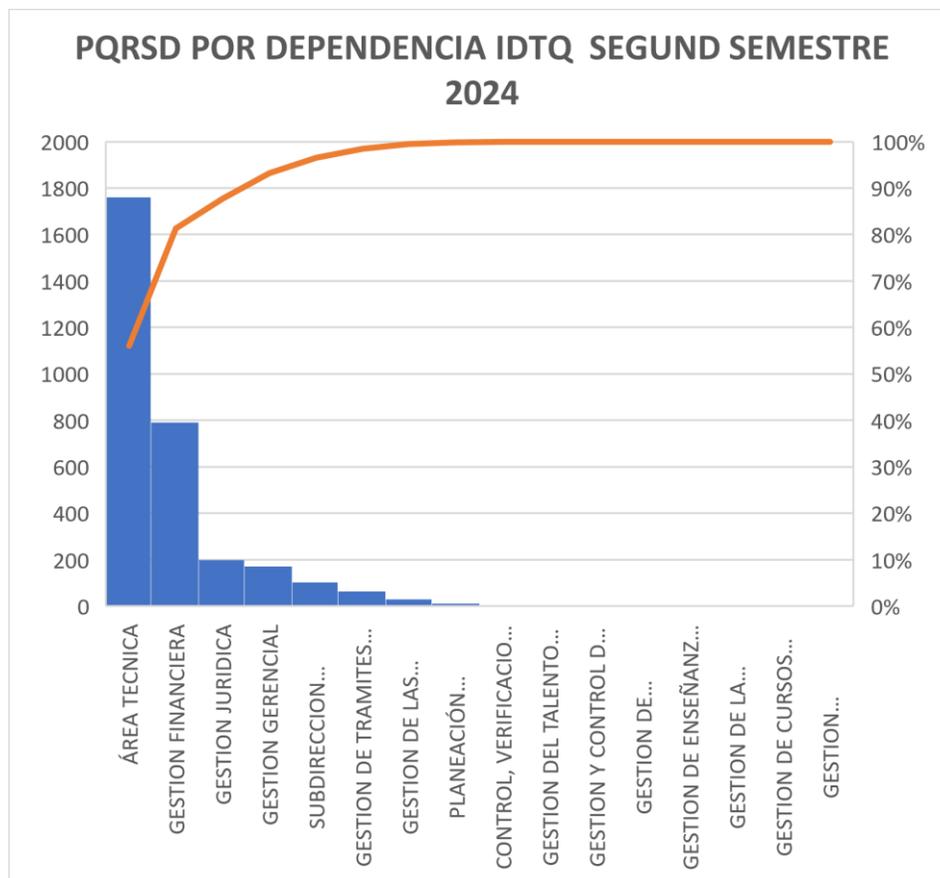
Fecha de vigencia:
07/11/2024

Versión: 001

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME
SEMESTRAL PQRS**

Página: 3 de 6

GESTION DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA	0	0,00%
GESTION DE LA SEÑALIZACION Y DEMARCAACION VIAL	0	0,00%
GESTION DE CURSOS SOBRE NORMAS DE TRANSITO	0	0,00%
GESTION ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	0	0,00%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	2	0,06%
GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	31	0,99%
GESTION FINANCIERA	792	25,24%
TOTAL	3138	100,00%



Podemos observar que la dependencia Área Técnica con un porcentaje de 56,09% de las PQRS D presentadas en el periodo analizado de 2024, un total de solicitudes de 1760,, y Gestión Financiera con un porcentaje de 25,24%., para una cantidad de solicitudes de 792 en

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEPENDENCIA: DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL	Código: FO-CI-PCV-001 Fecha de vigencia: 07/11/2024
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME SEMESTRAL PQRS	Versión: 001 Página: 4 de 6

las cuales predominan las solicitudes de prescripciones de multas y en la dependencia Gestión Jurídica con un porcentaje de 6,37%, un total de solicitudes 200, consultas, solicitudes de información y tramites, dejando un parte de tranquilidad en la gestión realizada por el instituto.

Para el seguimiento y control de las PQRSD., se cuenta con el INTRAWED, disponible para todas las dependencias del IDTQ.

La clasificación de las PQRSD **VENCIDOS** del segundo semestre de 2024 se muestra en la siguiente: tabla.

TABLA N° 3

DEPENDENCIAS	CANTIDAD PQRSD VENCIDOS	PORCENTAJ E
GESTION JURIDICA	24	5,43%
ÁREA TECNICA	204	46,15%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	21	4,75%
GESTION GERENCIAL	119	26,92%
CONTROL, VERIFICACION Y EVALUACION	2	0,45%
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	3	0,68%
GESTION Y CONTROL DEL TRANSITO Y LA MOVILIDAD	0	0,00%
GESTION DE TRAMITES Y SERVICIO AL CLIENTE	0	0,00%
GESTION DE CONTRAVENCIONES	0	0,00%
GESTION DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA	0	0,00%
GESTION DE LA SEÑALIZACION Y DEMARCACION VIAL	0	0,00%
GESTION DE CURSOS SOBRE NORMAS DE TRANSITO	0	0,00%
GESTION ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	0	0,00%
GESTION DEL TALENTO HUMANO	1	0,23%
GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	1	0,23%
GESTION FINANCIERA	67	15,16%
TOTAL	442	100,00%



**INSTITUTO
DEPARTAMENTAL
DE TRÁNSITO DEL
QUINDÍO**

**PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
DEPENDENCIA: DESPACHO DEL DIRECTOR
GENERAL**

Código: FO-CI-PCV-001

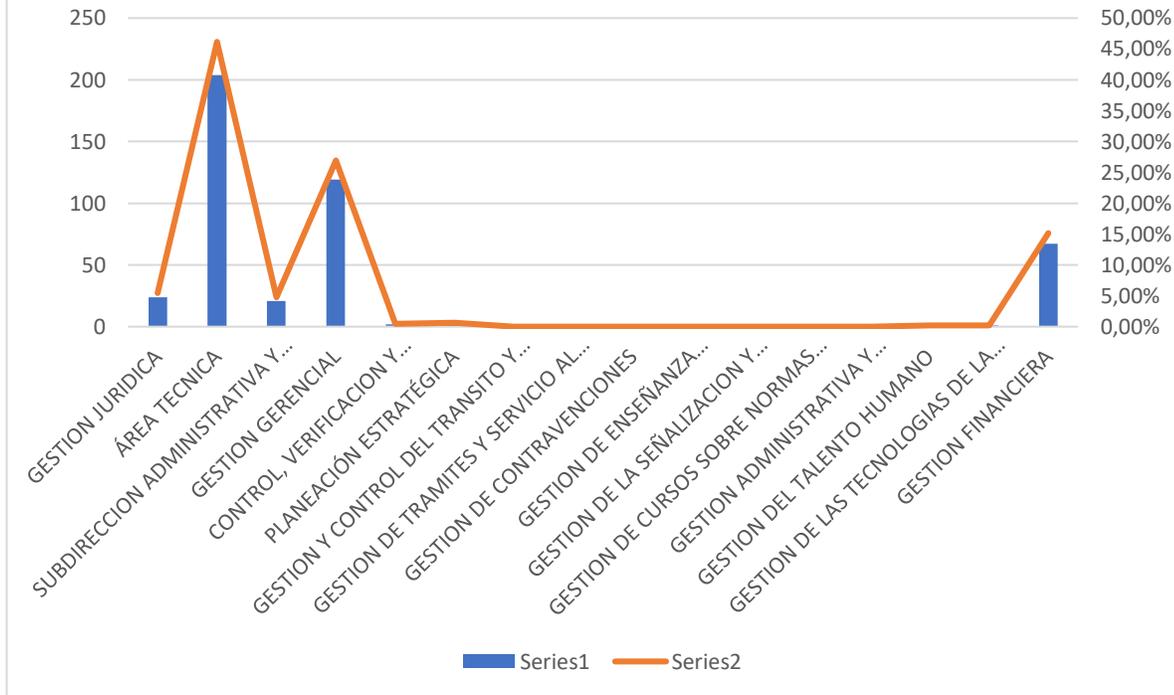
Fecha de vigencia:
07/11/2024

Versión: 001

**NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME
SEMESTRAL PQRS**

Página: 5 de 6

PQRSD VENCIDOS POR DEPENDENCIA SEGUND SEMESTRE 2024



Se denota que los PQRSD, con el mayor porcentaje el Área Técnica con un porcentaje de 46,15%, para una cantidad de 204 solicitudes, seguido de Gestión Gerencial con un porcentaje 26,92%, cantidad de solicitudes 119, y Gestión Financiera con un porcentaje de 15,16% cantidad de solicitudes 67, en su mayoría para prescripción de comparendos, de las 442 solicitudes PQRSD vencidas,

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, atención presencial y la atención por parte de la Subdirección administrativa y financiera, siguen siendo bien utilizados por los usuarios.

DEBILIDADES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- Contar con los profesionales de apoyo al Área Técnica, Generando tiempos de respuesta de las solicitudes, según la ley y las condiciones internas de la Institución, con

 INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEPENDENCIA: DESPACHO DEL DIRECTOR GENERAL	Código: FO-CI-PCV-001 Fecha de vigencia: 07/11/2024
	NOMBRE DEL DOCUMENTO: INFORME SEMESTRAL PQRS	Versión: 001 Página: 6 de 6

el fin de evitar el alto porcentaje de PQRSD vencidas de esta área con un 46,15%. para este segundo semestre 2024.

- Evaluar periódicamente los procesos para identificar posibles mejoras y realizar los ajustes necesarios en todas las áreas del IDTQ
- Generar tiempos de respuesta de las solicitudes, según la ley y las condiciones internas de la Institución

El porcentaje de PQRSD vencidas es del 14,08% un total de 442, con relación a el total de PQRSD recibidas 3138.

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:

- Se requiere mejorar el procedimiento de asignación de PQRSD a los funcionarios por medio de la Intra web.
- Se requiere mejorar el procedimiento de cargue de PQRSD físicos en la plataforma Intra web.
- 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.
- Mantener suministro constante de insumos necesarios como sustratos y cintas para la realización de los trámites.
- Que el link de la página web sea manejado únicamente por la persona responsable de las PQRSD de la entidad o por los Líderes a cargo de cada Proceso.
- Dejar evidencia de los compromisos adquiridos con los funcionarios cuando se presentan quejas de ellos y el estímulo entregado cuando existen felicitaciones
- 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 qué tiempo debe esperar y el funcionario deberá aportar celeridad a los procedimientos.

FIRMA	
NOMBRES Y CARGO	Nubia del Pilar González Giraldo Asesora Control Interno