	<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 6

Periodo evaluado:	Enero a junio de 2024
Fecha de elaboración:	Octubre 19 de 2024
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 PQRSD. 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 – PQRSD 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 octubre 19 de 2024, por cambio del apoyo profesional para dicha labor de seguimiento.

En el primer semestre se recibieron 1390 escritos por los diferentes medios dispuestos por el Instituto, los que se resumen de la siguiente tabla

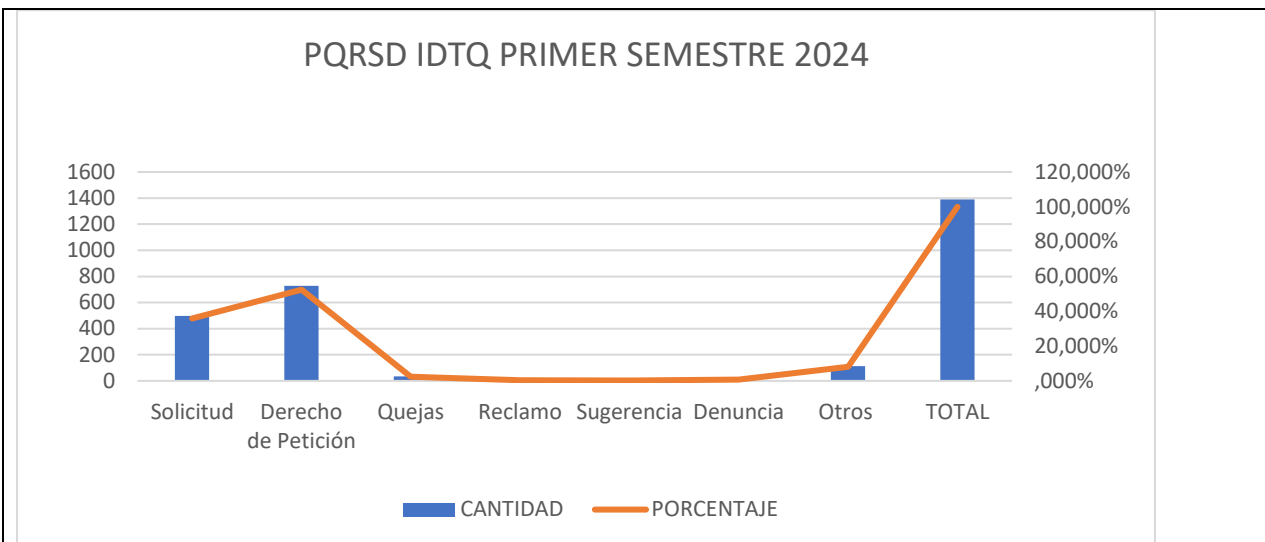
**TABLA N° 1**

TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Solicitud	498	35,83%
Derecho de Petición	729	52,45%
Quejas	34	2,45%
Reclamo	4	0,29%
Sugerencia	3	0,22%
Denuncia	10	0,72%
Otros	112	8,06%
<b>TOTAL</b>	<b>1390</b>	<b>100%</b>



**PROCESO:** GESTIÓN DE CALIDAD  
**ENTIDAD:** INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO  
**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** INFORME SEMESTRAL PRESTACION DEL SERVICIO (ART. 76 PARAGRAFO 2 LEY 1474/2011).

**CÓDIGO:** ES-FR-056  
**FECHA:** 05-08-2014  
**VERSIÓN:** 01  
**PÁGINA:** 2 de 6




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 52,45% con el mayor porcentaje cantidad 729 de las PQRSD, mientras que las sugerencias con un porcentaje de 0.22% el más bajo cantidad 3 ,del total 1390 de las PQRSD

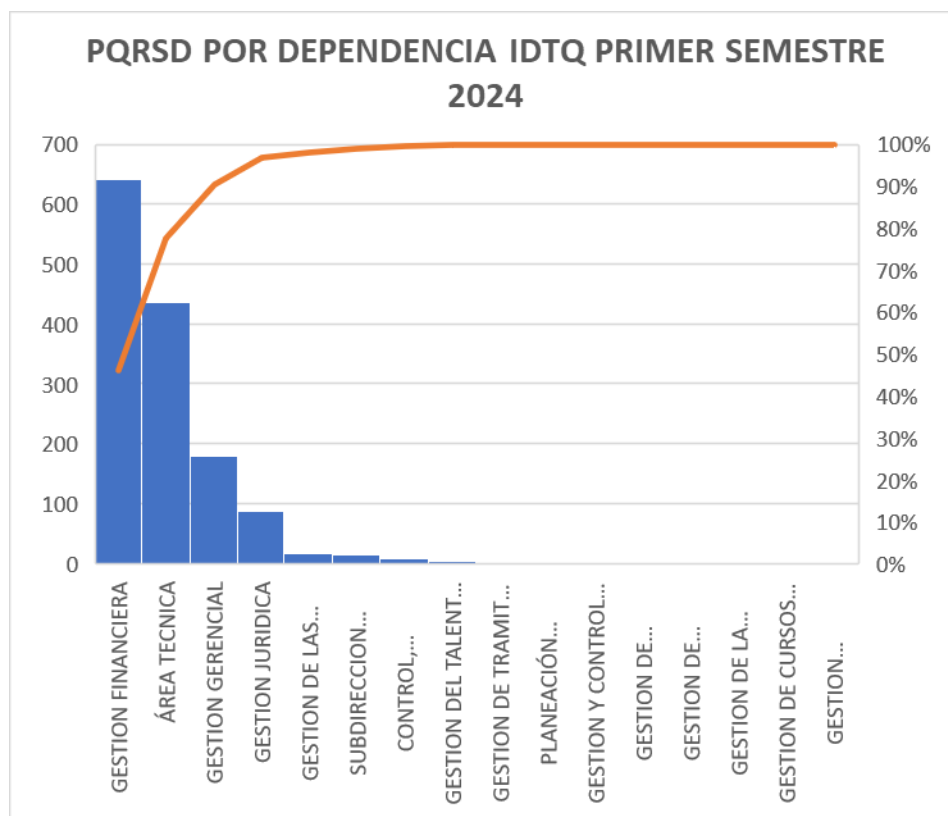
Clasificando la información reportada por Dependencias, el aplicativo de Ventanilla Única Virtual de PQRSD, presenta las siguientes características.

**TABLA N° 2**

DEPENDENCIAS	CANTIDAD PQRSD	PORCENTAJE
GESTION JURIDICA	88	6,33%
ÁREA TECNICA	437	31,44%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	1,08%
GESTION GERENCIAL	178	12,81%
CONTROL, VERIFICACION Y EVALUACION	8	0,58%
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	1	0,07%
GESTION Y CONTROL DEL TRANSITO Y LA MOVILIDAD	0	0,00%
GESTION DE TRAMITES Y SERVICIO AL CLIENTE	2	0,14%
GESTION DE CONTRAVENCIONES	0	0,00%
GESTION DE ENSEÑANZA AUTOMOVILISTICA	0	0,00%


	<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> 3 de 6

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	3	0,22%
GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	17	1,22%
GESTION FINANCIERA	641	46,12%
<b>TOTAL</b>	<b>1390</b>	<b>100,00%</b>



Podemos observar que la dependencia Gestión Financiera con un porcentaje de 46,12% de las PQRS D presentadas en el periodo analizado de 2024, un total de solicitudes de 641. en las cuales predominan las solicitudes de prescripciones de multas y en la dependencia Área Técnica con un porcentaje de 31,44%, un total de solicitudes 437., 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 PQRS D., se cuenta con el INTRAWED, disponible para todas las dependencias del IDTQ.

	<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> 4 de 6

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

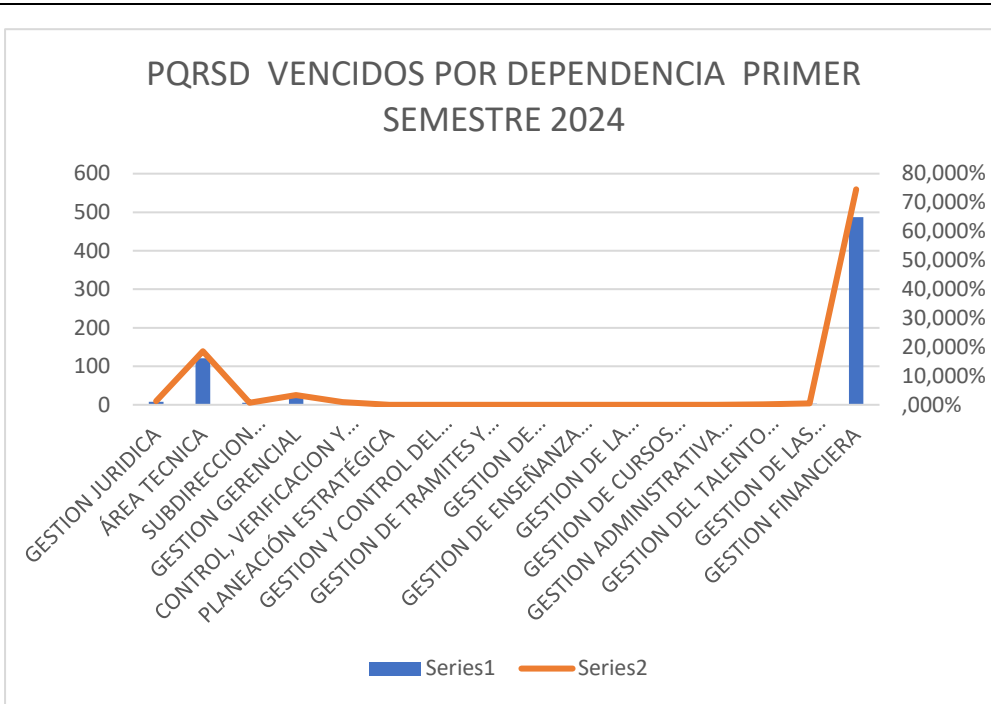
**TABLA N° 3**

DEPENDENCIAS	CANTIDAD PQRSD VENCIDOS	PORCENTAJE
GESTION JURIDICA	8	1,23%
ÁREA TECNICA	121	18,53%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0,77%
GESTION GERENCIAL	22	3,37%
CONTROL, VERIFICACION Y EVALUACION	6	0,92%
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	0	0,00%
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	0,15%
GESTION DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	3	0,46%
GESTION FINANCIERA	487	74,58%
<b>TOTAL</b>	<b>653</b>	<b>100,00%</b>



**PROCESO:** GESTIÓN DE CALIDAD  
**ENTIDAD:** INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDIO  
**NOMBRE DEL DOCUMENTO:** INFORME SEMESTRAL PRESTACION DEL SERVICIO (ART. 76 PARAGRAFO 2 LEY 1474/2011).

**CÓDIGO:** ES-FR-056  
**FECHA:** 05-08-2014  
**VERSIÓN:** 01  
**PÁGINA:** 5 de 6




Se denota que los PQRSD vencidos, en su mayoría para prescripción de comparendos, en Gestión Financiera con un porcentaje significativo del 74,58% que corresponde a 487 de las 653 solicitudes PQRSD vencidas, el área Técnica con un porcentaje del 18,53% de las 653 vencidas de los PQRSD.

**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 Gestión Financiera, Generando tiempos de respuesta de las solicitudes, según la ley y las condiciones internas

	<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> 6 de 6


de la Institución, con el fin de evitar el alto porcentaje de PQRSD vencidas del 74,58%.para este primer 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 46,97% un total de 653, con relación a el total de PQRSD recibidas 1390.

**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