



**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**  
**COMUNICACIONES GENERALES**

AF-FR-041, Versión 03  
02/01/2020

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**  
**PRIMER SEMESTRE**

**VIGENCIA 2021**

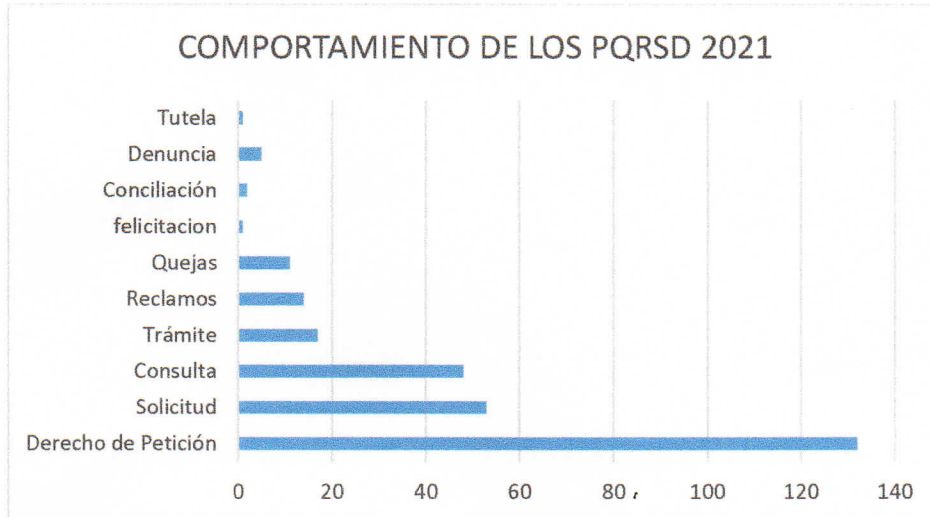
Para el Instituto Departamental de Tránsito del Quindío es fundamental la comunicación y la retroalimentación de las PQRs que comprenden asuntos como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Reconocimientos, Denuncias entre otros, de nuestros usuarios, por ello implementa mecanismos de recepción física y digital que faciliten a los grupos de interés su interacción que nos permita mejorar continuamente. A continuación se presenta el comportamiento de los PQR recibidos por los diferentes medios en el primer semestre de la vigencia 2021.

TIPO DE PQR	CANTIDAD	PORCENTAJE
Derecho de Petición	132	46,5%
Solicitud	53	18,7%
Consulta	48	16,9%
Trámite	17	6,0%
Reclamos	14	4,9%
Quejas	11	3,9%
Sugerencias	1	0,4%
Conciliación	2	0,7%
Denuncia	5	1,8%
Tutela	1	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>

A continuación, se muestran los resultados de las situaciones presentadas a cada uno de los usuarios que realizaron el requerimiento de PQRSD

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**  
**COMUNICACIONES GENERALES**

AF-FR-041, Versión 03  
02/01/2020



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 IntraWeb.
- Se requiere mejorar el procedimiento de cargue de PQRS físicos en la plataforma IntraWeb.

Atentamente

**Gloria Elcy Rodas Jaramillo**  
Subdirectora Administrativa y Financiera  
Instituto Departamental de Tránsito del Quindío