INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 04

24/07/2025

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, Y DENUNCIAS TERCER TRIMESTRE

VIGENCIA 2025

Para el Instituto Departamental de Tránsito del Quindío es fundamental la comunicación y la retroalimentación de las PQRSD 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 las PQRSD recibidas por los diferentes medios en el Tercer trimestre de la vigencia 2025.

EJE TEMÁTICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD	37	2,08%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	27	1,52%
QUEJA	10	0,56%
RECLAMO	3	0,17%
SUGERENCIA	1	0,06%
DENUNCIA	10	0,56%
OTRO	3	0,17%
TUTELA	26	1,46%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1073	60,38%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	23	1,29%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	563	31,68%
RECURSOS	1	0,06%
ACCIÓN POPULAR	0	0,00%
FELICITACIONES	0	0,00%
TOTAL	**1777**	**100%**

Tabla 1. Cantidad de tipo de PQRSD

A continuación, en la tabla 1. Se muestran los resultados de las situaciones presentadas a cada uno de los usuarios que realizaron el requerimiento de PQRSD durante el Tercer trimestre del 2025.

Gráfica 1. Cantidad de PQRSD – III Trimestre

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Total de PQRSD Vencidos (TV)	238	14,16%
Finalizados A tiempo (TFA)	1252	74,48%
Finalizados (Justificados)	0	0,00%
Finalizados (Vencidos)	191	11,36%
TOTAL	**1681**	**100%**

Tabla 2. Estado de las PQRSD

A continuación, en la tabla 2. Se muestra el estado de las situaciones presentadas a cada uno de los usuarios que realizaron el requerimiento de PQRSD durante el Tercer trimestre del 2025.

Recomendaciones:

- Se invita a solicitar capacitaciones para el personal que maneja el aplicativo, debido a que muchos funcionarios tienen desconocimiento en varias funciones y no se utiliza de forma adecuada la Intraweb.

- Se exhorta al mejoramiento en la trazabilidad de las PQRSD llegadas a la oficina Jurídica, ya que se sigue evidenciando una cantidad importante de vencimientos en la plataforma de Intraweb, se recuerda que esta es de ayuda para dar una oportuna respuesta a las PQRSD ingresadas al instituto. Y en general, se recomienda a todas las áreas a revisar los procesos internos de trámite en las dependencias con mayor número de vencimientos, con el fin de identificar cuellos de botella, demoras en la asignación o falta de seguimiento oportuno.

Atentamente,

Juan Camilo Gil Dussan
Subdirector Administrativo y Financiero
Instituto Departamental de Tránsito del Quindío

Elaboró: Julio Cesar Varón Quiguanás – Técnico Administrativo
Revisó y aprobó: Juan Carmilo Gil Dussan – Subdirector Administrativo y Financiero