



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
SEGUNDO 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 segundo trimestre de la vigencia 2025.

EJE TEMÁTICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD	20	1,27%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	463	29,47%
QUEJA	17	1,08%
RECLAMO	5	0,32%
SUGERENCIA	0	0,00%
DENUNCIA	3	0,19%
OTRO	339	21,58%
TUTELA	25	1,59%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	424	26,99%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	7	0,45%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	266	16,93%
RECURSOS	2	0,13%
ACCIÓN POPULAR	0	0,00%
FELICITACIONES	0	0,00%
TOTAL	1571	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 segundo trimestre del 2025.



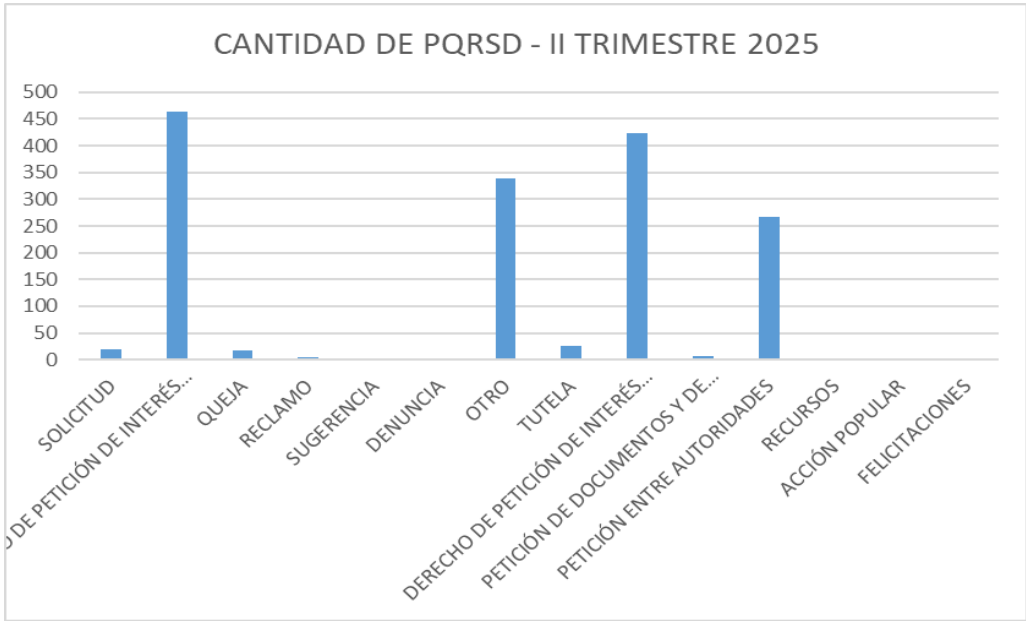
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 04

24/07/2025



Gráfica 1. Cantidad de PQRSD – II Trimestre

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Vencidos	200	12%
Finalizados A tiempo (TFA)	1350	80,5%
Finalizados (Justificados)	0	0%
Finalizados (Vencidos)	126	7,5%
TOTAL	1676	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 segundo 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 está 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.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 04

24/07/2025

Atentamente,

Juan Camilo Gil Dussan

Subdirector Administrativo y Financiero

Instituto Departamental de Tránsito del Quindío

Elaboró: Julio Cesar Varón Quiguanás – Técnico Administrativo *Julio Cesar Varón Q*