



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 PRIMER 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 primer trimestre de la vigencia 2025.

EJE TEMÁTICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	969	61,41%
QUEJA	7	0,44%
SUGERENCIA	1	0,06%
DEMANDA	2	0,13%
DENUNCIA	1	0,06%
RECURSO	2	0,13%
PETICIONES DE DOCUMENTOS Y DE INFORMACIÓN	1	0,06%
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	486	30,80%
SOLICITUD INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	10	0,63%
PRUEBA	1	0,06%
TUTELA	78	4,94%
INCIDENTE DESACATO	1	0,06%
CANCELADO	19	1,20%
TOTAL	1578	100.00%

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 primer trimestre del 2025.



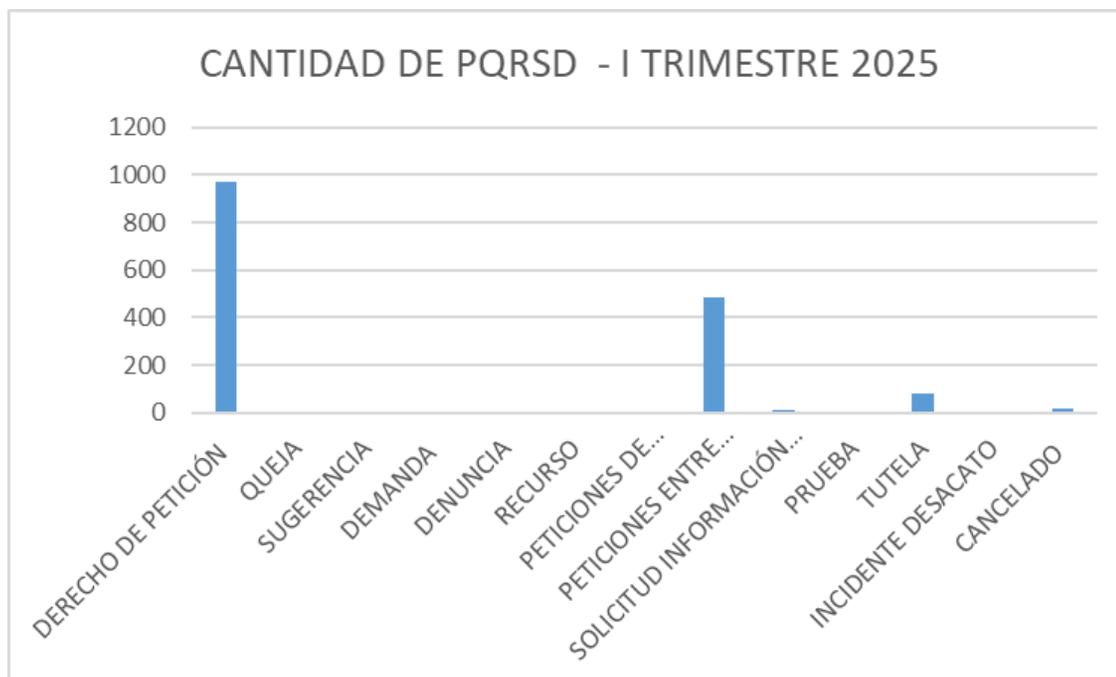
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

COMUNICACIONES GENERALES

AF-FR-041, Versión 04

24/07/2025



Gráfica 1. Cantidad de PQRSD – I Trimestre

ESTADO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Abierto	1	0,06%
Asignado (Vencido)	20	1,27%
Cancelado	53	3,36%
Finalizado vencido justificado	3	0,19%
Finalizado (A tiempo)	1323	83,84%
Finalizado (Vencido)	178	11,28%
TOTAL	1578	100.00%

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 primer 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*