



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

# INFORME DE SEGUIMIENTO – PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRD)

TRIMESTRE OCTUBRE - DICIEMBRE 2020



El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento trimestral que se realiza en el Instituto Nacional de Vías a las PQRD (Peticiónes, Quejas Reclamos, Denuncias) que han sido radicadas, lo anterior expresado en términos cuantitativos y cualitativos, dando cuenta de los registros por canales de atención, por naturaleza de la petición, por temática y con un énfasis especial en aquellas relacionadas a la solicitudes de información.

La información contenida en este documento corresponde a la existente para la fecha de su elaboración y evidencia el seguimiento realizado con corte al 5 de enero de 2021, por lo que se encuentra sujeta a cambios según la actualización periódica realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



# CANALES DE ATENCIÓN

## Presencial:

En Bogotá, Calle 25g # 73B-90 Complejo empresarial Central Point  
En las 26 Direcciones Territoriales

## Electrónico:

Página web: [http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias\\_18/e-  
Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp](http://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/e-<br/>Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp)

Correo electrónico: [atencionciudadano@Invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@Invias.gov.co)

## Telefónico:

Conmutador: (+57 1 ) 3770600

Línea Gratuita Nacional: 018000117844

Líneas telefónicas Direcciones Territoriales



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	139
Electrónico	2595
Telefónico	0

**Tabla 1.** Peticiones recibidas por canal de atención.

La tabla 1 da cuenta de la cantidad de peticiones que se recibieron por cada uno de los canales que tiene habilitado el INVIAS siendo el canal Electrónico el mas utilizado con 2595 peticiones.



# PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Interés Particular	763	619	81,13%
Interés General	491	414	84,32%
Petición de Información	1298	1110	85,52%
Queja	10	7	70,00%
Reclamo	137	120	87,59%
Denuncia	8	7	87,50%
Consulta	27	17	62,96%

**Tabla 2.** Peticiones recibidas por naturaleza.

En la tabla 2 podemos observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta su naturaleza, la oportunidad de respuesta y su porcentaje de cumplimiento, siendo las peticiones de información y de interés particular las que más se recibieron con 1298 y 763 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los más altos se representan en los Reclamos con un 87,59%, seguidos de las Denuncias con un 87,50% de cumplimiento según el volumen de recepción.

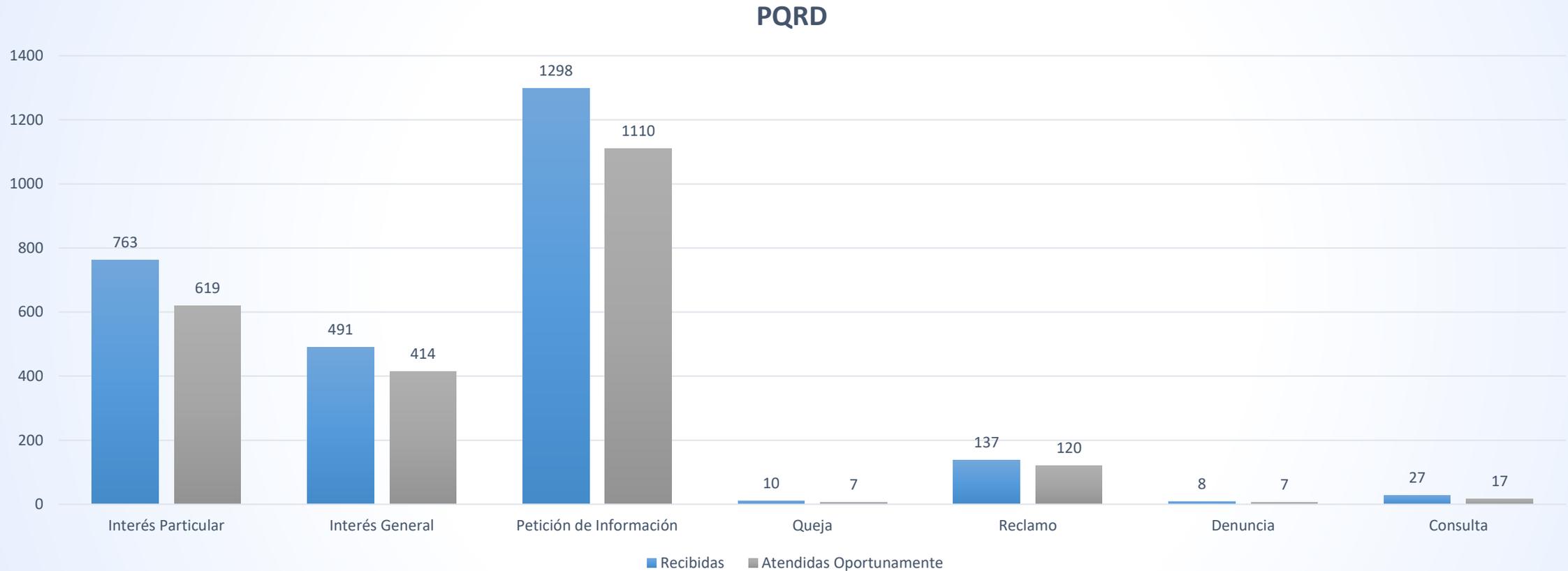


La movilidad  
es de todos

Mintransporte



# PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA



**Gráfica 1.** Peticiones por naturaleza.

Es la representación grafica que contrasta la cantidad de peticiones recibidas con las que han sido respondidas oportunamente para el periodo informado.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



## PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	249	9,11%
Resueltos en Termino	2294	83,91%
Resueltos fuera de Termino	51	1,87%
No resueltos	51	1,87%
Sin Evidencia	89	3,26%
<b>Total</b>	<b>2734</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Peticiones por estado.

La tabla 4 indica el promedio de días que se tarda el INVÍAS en dar respuesta a una petición, el cual para el trimestre fue de 5,33 días.

En la tabla 3 se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta el estado en que se encuentran, el 83,91% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 9,11% se encuentran en trámite actualmente

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	5,20
Días fuera de término	0,18
<b>Total de días</b>	<b>5,33</b>

Tabla 4. Promedio de días de respuesta por estado.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



Temas	Cantidad
Otros	372
Solicitud de obras, intervención en vías y apoyo	354
Información de la red vial nacional, terciaria, marítima y/o fluvial	305
Solicitud de copias y documentos	274
Certificados, constancias, y paz y salvo	257

**Tabla 5.** Peticiones de acuerdo a temática.

En la tabla 5 se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron en la entidad teniendo en cuenta la temática, en esta se expresan las mas representativas, para el periodo se recibieron 372 peticiones relacionadas con “Otros” siendo este el mas representativo.



# TRASLADOS REALIZADOS A OTRAS ENTIDADES

Tipo de Petición	Traslados
Interés Particular	63
Interés General	52
Petición de Información	77
Queja	0
Reclamo	13
Denuncia	0
Consulta	0
<b>Total</b>	<b>205</b>

**Tabla 6.** Traslados realizados por tipo de petición.

En la tabla 6 se puede observar la cantidad de peticiones que se trasladaron a otras entidades discriminadas por tipo, el total de traslados realizados en el periodo fue de 205, de los cuales 77 correspondieron a peticiones de Información.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



# GESTION DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	972
No se entrego la información	80
Solicitudes trasladadas	77
Negadas por reserva	13
Pendientes	156
<b>Total Solicitudes</b>	<b>1298</b>

**Tabla 7.** Peticiones relacionadas con acceso a la información.

La tabla 8 indica el promedio de días que se tarda el INVIAS en dar respuesta a las peticiones relacionadas con las solicitudes de acceso a la información, el cual para el trimestre fue de 4,23 días.

En la tabla 7 se puede observar la cantidad de peticiones relacionadas con las solicitudes de acceso a la información que se recibieron en el trimestre, las cuales fueron un total de 1298, donde 970 de ellas fueron atendidas y 156 se encuentran pendientes de respuesta.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,25
Días fuera de término	0,03
<b>Total de días</b>	<b>4,23</b>

**Tabla 8.** Promedio de días de respuesta respecto al acceso a la información.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



El informe anterior presenta un trabajo exhaustivo en el seguimiento a las PQRD (Peticiónes, Quejas Reclamos, Denuncias) ligado a una estrategia de mejora continua en toda la entidad, encaminada a reducir los tiempos de respuesta de las peticiones que son radicadas en el Instituto Nacional de Vías.

Así mismo, esta estrategia busca que las respuestas a las peticiones se encuentren dentro de los términos de ley y proporcionar información suficiente para que la ciudadanía realice el control y vigilancia a la gestión de la entidad.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

