



MINISTERIO DE TRANSPORTE



INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

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

TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE 2022





# Contenido

- 01.** Introducción
- 02.** Canales de atención
- 03.** Peticiones recibidas por canal de atención
- 04.** Peticiones recibidas de acuerdo con su naturaleza
- 05.** Temas representativos en las PQRD
- 06.** Traslados realizados a otras entidades
- 07.** Gestión de las solicitudes de acceso a la información
- 08.** Conclusión



# 01 INTRODUCCIÓN



# INTRODUCCIÓN

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 (Petición, 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 18 de octubre de 2022, por lo que se encuentra sujeta a cambios según la actualización periódica realizada por el Grupo de Atención y Relacionamiento al Ciudadano.



# 02 CANALES DE ATENCIÓN



**Presencial:**

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

**Virtual:**

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-Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp)

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

**Telefónico:**

Conmutador: (+57 ) 601 3770600  
Línea Gratuita Nacional: 018000117844  
Líneas telefónicas Direcciones Territoriales



03

PETICIONES  
RECIBIDAS POR  
CANAL DE  
ATENCIÓN



Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	125
Virtual	3055
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 Virtual el mas utilizado con 3055 peticiones.



04

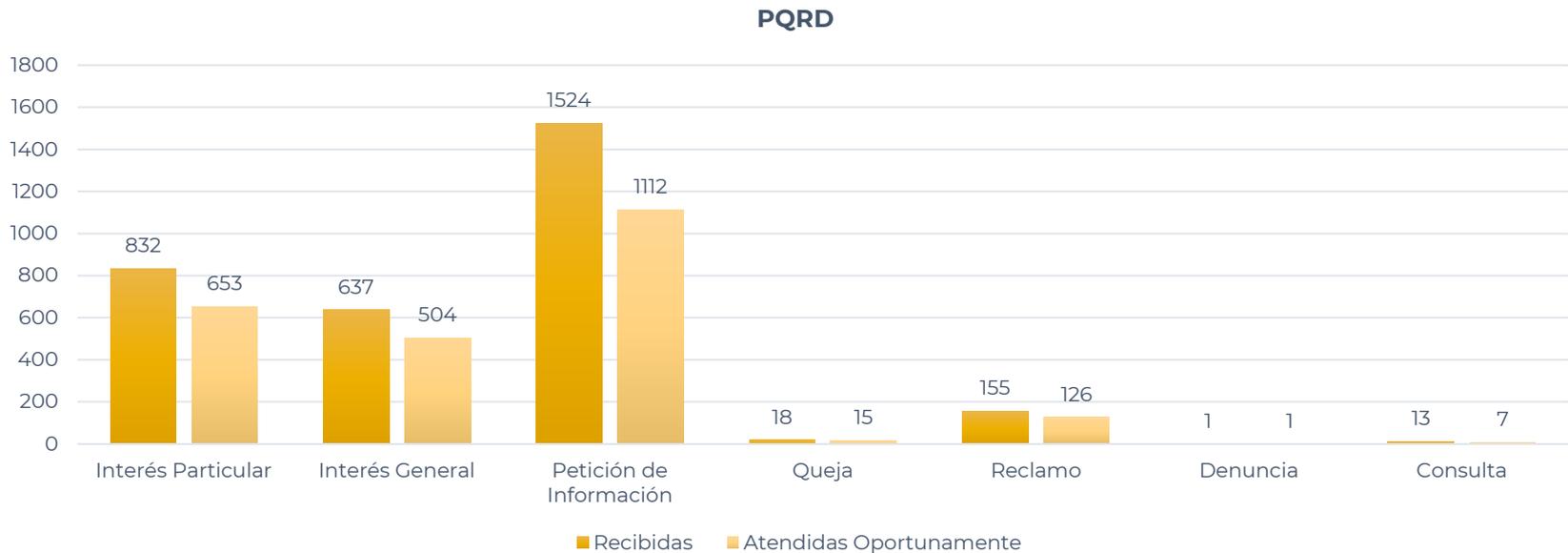
PETICIONES  
RECIBIDAS DE  
ACUERDO A SU  
NATURALEZA



Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Interés Particular	832	653	78,49%
Interés General	637	504	79,12%
Petición de Información	1524	1112	72,97%
Queja	18	15	83,33%
Reclamo	155	126	81,29%
Denuncia	1	1	100,00%
Consulta	13	7	53,85%

**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 las que más se recibieron con 1524 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los mas altos se representan en las quejas con un 83,33%, seguido de las peticiones de los reclamos con un 81,29% los de cumplimiento según el volumen de recepción.



**Gráfica 1.** Peticiones por naturaleza

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



Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	71	2,23%
Resueltos en Termino	2418	76,04%
Resueltos fuera de Termino	463	14,56%
No resueltos	147	4,62%
Sin Evidencia	81	2,55%
<b>Total</b>	<b>3180</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 4,35 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 76,04% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 2,23% se encuentran en trámite actualmente.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	5,04
Días fuera de término	0,96
<b>Total de días</b>	<b>4,35</b>

**Tabla 4.** Promedio de días de respuesta por estado.



05

# TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQRD



Temas	Cantidad
Solicitud de obras, intervención en vías y apoyo	645
Certificados, constancias, y paz y salvo	427
Información de la red vial nacional, terciaria, marítima y/o fluvial	278
Información de contratos, convenios, licitaciones, contratistas, predios y/o ejecución de obras	258
Solicitud de copias y documentos	256

**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 más representativas, para el periodo se recibieron **645** peticiones relacionadas con “Solicitud de obras, intervención en vías y apoyo,” siendo este el más representativo.



06

# TRASLADOS REALIZADOS A OTRAS ENTIDADES



Tipo de Petición	Traslados
Interés Particular	63
Interés General	48
Petición de Información	140
Queja	6
Reclamo	32
Denuncia	0
Consulta	0
<b>Total</b>	<b>289</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 289, de los cuales 140 correspondieron a peticiones de información.



07

# GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	1175
No se entregó la información	67
Solicitudes trasladadas	140
Negadas por reserva	4
Pendientes	138
<b>Total Solicitudes</b>	<b>1524</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 2,56 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 1524 donde 1175 de ellas fueron atendidas y 138 se encuentran pendientes de respuesta.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,56
Días fuera de término	0,79
<b>Total de días</b>	<b>2,56</b>

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



# CONCLUSIÓN

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.



**INVIAS**

[www.invias.gov.co](http://www.invias.gov.co)