



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

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

TRIMESTRE OCTUBRE – DICIEMBRE 2019



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 19 de Febrero de 2020, 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://pqr.invias.gov.co:8080/eQual-Invias\\_18/e-  
Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp](http://pqr.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

Fax: (+57 1 ) 3770600 ext. 1511



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	1267
Electrónico	705
Telefónico	7

**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 presencial el mas utilizado con 1267 peticiones.



# PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Petición de Información	616	496	80,52%
Interés General	381	316	82,94%
Interés Particular	751	530	70,57%
Queja	7	7	100,00%
Reclamo	129	96	74,42%
Denuncia	16	11	68,75%
Consulta	18	17	94,44%

**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 interés particular e información las que más se recibieron con 751 y 616 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los más altos se representan en las quejas con un 100 % y las consultas con un 94,44% de cumplimiento según el volumen de recepción, Para el periodo se recibieron 16 denuncias.



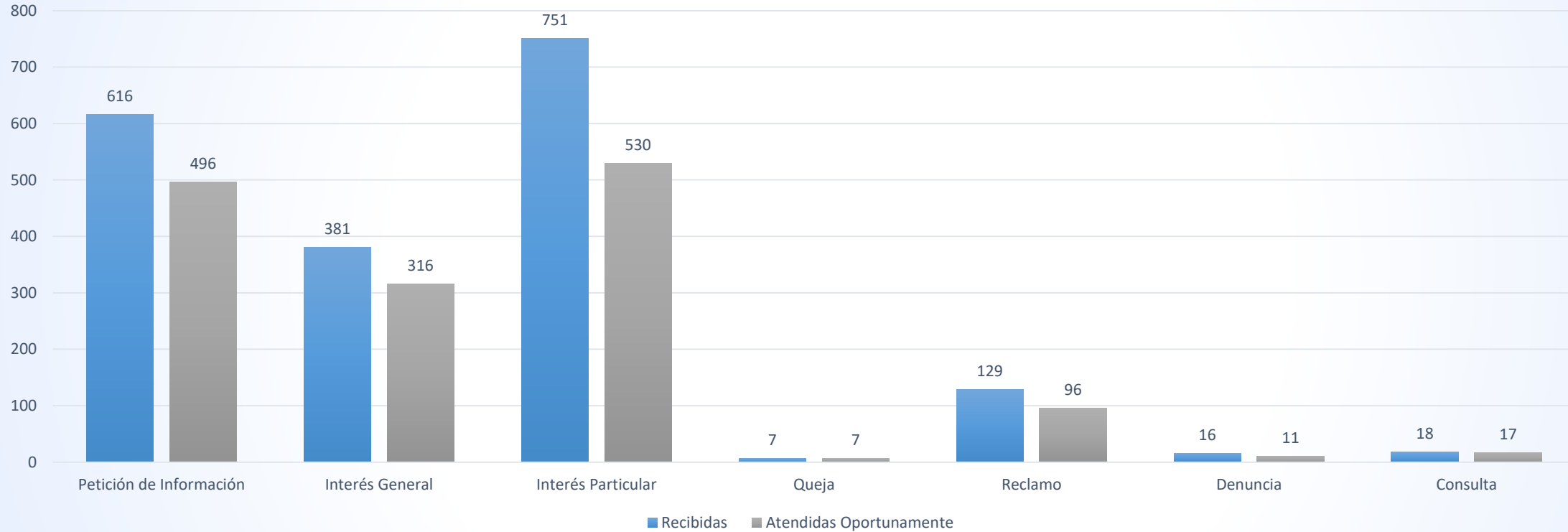
La movilidad  
es de todos

Mintransporte



# PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

## PQRD



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	0	0,00%
Resueltos en Termino	1473	76,80%
Resueltos fuera de Termino	294	15,33%
No resueltos	99	5,16%
Sin Evidencia	52	2,71%
<b>Total</b>	<b>1918</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 7,64 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 76,80% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 0% se encuentran en trámite actualmente

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	6,69
Días fuera de término	0,95
<b>Total de días</b>	<b>7,64</b>

Tabla 4. Promedio de días de respuesta por estado.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



Temas	Cantidad
Solicitud de obras, intervención en vías y apoyo	336
Otros	237
Solicitud de copias y documentos	224
Información de la red vial nacional, terciaria, marítima y/o fluvial	207
Certificados, constancias, y paz y salvo	198

**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 336 peticiones relacionadas con “Solicitud de obras, intervención en vías y apoyo” siendo este el mas representativo.

La información de los temas mas representativos en este trimestre no se encuentra disponible en la pagina web, teniendo en cuenta la particularidad de cada una de las peticiones.





# TRASLADOS REALIZADOS A OTRAS ENTIDADES

Tipo de Petición	Traslados
Petición de Información	39
Interés General	36
Interés Particular	55
Queja	0
Reclamo	10
Denuncia	1
Consulta	1
<b>Total</b>	<b>142</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 142, de los cuales 55 correspondieron a peticiones de interés particular.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	564
Solicitudes negadas	52
Solicitudes trasladadas	55
No respondidas	7
Pendientes	70
<b>Total Solicitudes</b>	<b>748</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 5,37 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 748, donde 564 de ellas fueron atendidas y 70 se encuentran pendientes de respuesta.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,80
Días fuera de término	0,57
<b>Total de días</b>	<b>5,37</b>

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



El informe anterior presenta un trabajo exhaustivo en el seguimiento a las PQRD (Peticiones, 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

