



La movilidad
es de todos

Mintransporte

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

TRIMESTRE ENERO – MARZO 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 17 de abril 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://pqrd.invias.gov.co:8080/eQual-Invias_18/e-Qual/qrsinterno/qrs-internet/index.jsp

Correo electrónico: 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	1251
Electrónico	882
Telefónico	4

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 1251 peticiones.



PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Petición de Información	767	550	71,71%
Interés General	388	284	73,20%
Interés Particular	841	546	64,92%
Queja	13	11	84,62%
Reclamo	111	85	76,58%
Denuncia	9	7	77,78%
Consulta	8	5	62,50%

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 y de información las que más se recibieron con 841 y 767 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los más altos se representan en las Quejas con un 84,62% y las denuncias con un 77,78% de cumplimiento según el volumen de recepción, Para el periodo se recibieron 9 denuncias.



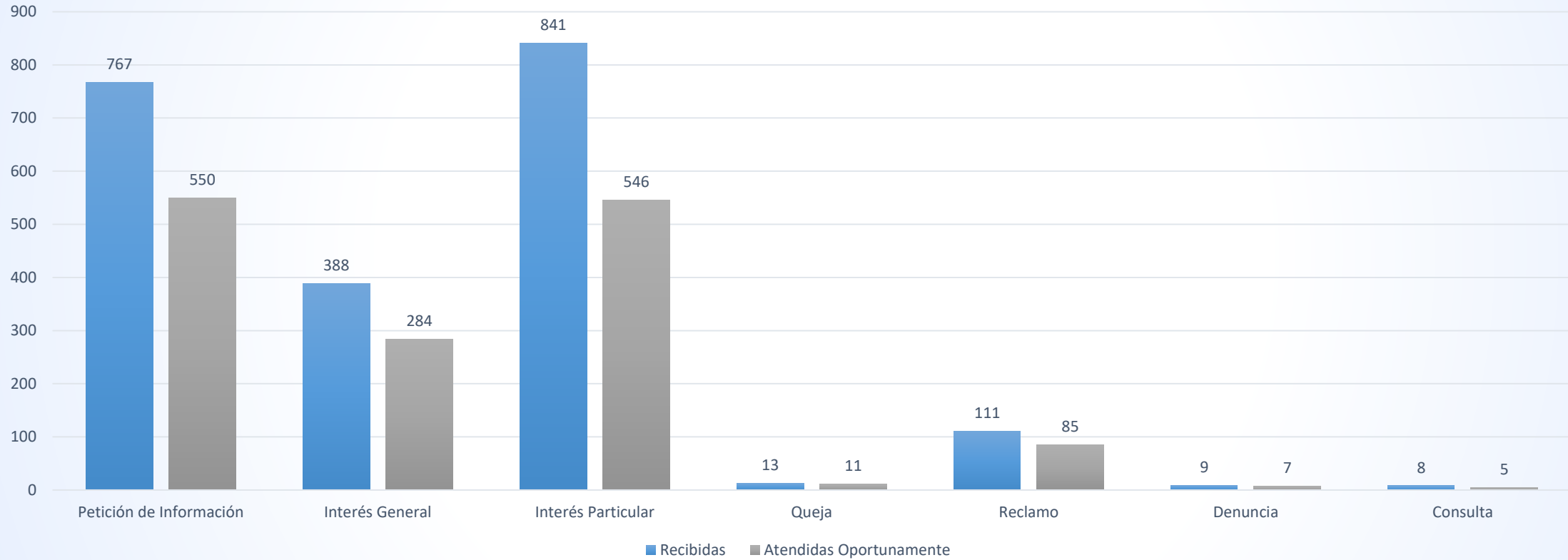
La movilidad
es de todos

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	91	4,26%
Resueltos en Termino	1488	69,63%
Resueltos fuera de Termino	368	17,22%
No resueltos	92	4,31%
Sin Evidencia	98	4,59%
Total	2137	100%

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 9,52 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 69,63% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 4,26% se encuentran en trámite actualmente

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	7,62
Días fuera de término	1,91
Total de días	9,52

Tabla 4. Promedio de días de respuesta por estado.



La movilidad
es de todos

Mintransporte



Temas	Cantidad
Certificados, constancias, y paz y salvo	392
Solicitud de obras, intervención en vías y apoyo	324
Otros	237
Solicitud de copias y documentos	234
Información de la red vial nacional, terciaria, marítima y/o fluvial	200

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 392 peticiones relacionadas con “Certificados, constancias, y paz y salvo” siendo este el mas representativo.



TRASLADOS REALIZADOS A OTRAS ENTIDADES

Tipo de Petición	Traslados
Petición de Información	24
Interés General	33
Interés Particular	63
Queja	2
Reclamo	13
Denuncia	1
Consulta	0
Total	136

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 136, de los cuales 63 correspondieron a peticiones de Interés Particular.



La movilidad
es de todos

Mintransporte



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	609
No se entrego la información	62
Solicitudes trasladadas	63
Negadas por reserva	8
Pendientes	98
Total Solicitudes	840

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 5,19 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 840, donde 609 de ellas fueron atendidas y 98 se encuentran pendientes de respuesta.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,31
Días fuera de término	0,89
Total de días	5,19

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 (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

