

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

**TRIMESTRE ABRIL-JUNIO  
2017**



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE



MINTRANSPORTE



# INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la ciudadanía el seguimiento que se realiza en el Instituto Nacional de Vías a las PQRD (Peticiones, 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 06 de Julio de 2017, por lo que se encuentra sujeta a cambios según la actualización periódica realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

# CANALES DE ATENCIÓN



## Presencial

- En Bogotá, Carrera 59 No. 26-60 edificio INVIAS – CAN
- En las 26 Direcciones Territoriales



## Electrónico

- Pagina Web: Link de Atención al Ciudadano -> PQRD
- Correo Electrónico: [atencionciudadano@invias.gov.co](mailto:atencionciudadano@invias.gov.co)



## Telefónico

- Conmutador: (+57 1) 7056000 exts. 1158 – 1010
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 971 097
- Fax: (+57 1) 756000 ext. 1511



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE



MINTRANSPORTE



## Peticiones recibidas por Canal de Atención

Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	1974
Electrónico	444
Telefónico	14

**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 1974 peticiones.

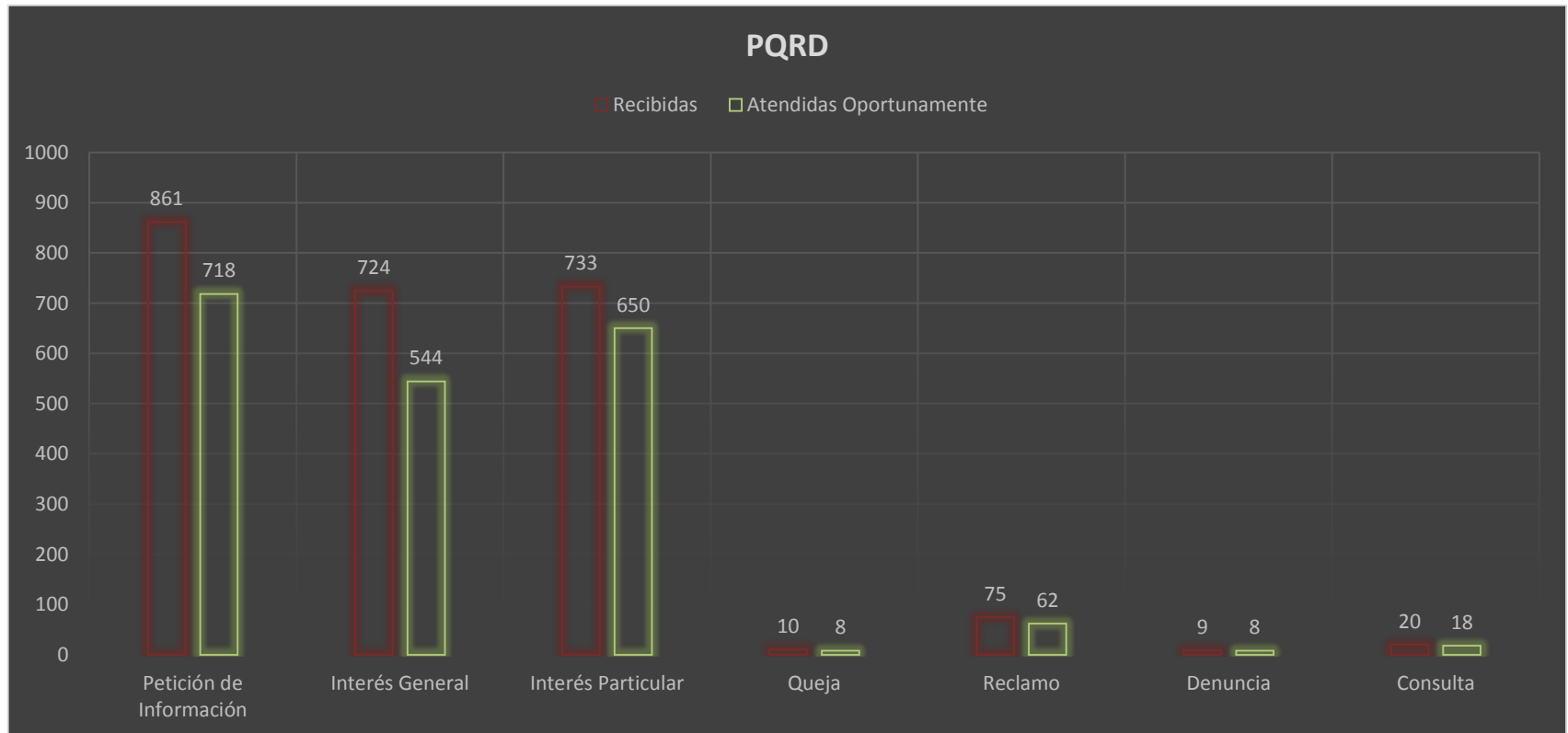
# Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Petición de Información	861	718	83.39%
Interés General	724	544	75.14%
Interés Particular	733	650	88.68%
Queja	10	8	80.00%
Reclamo	75	62	82.67%
Denuncia	9	8	88.89%
Consulta	20	18	90.00%

**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 información e interés particular las que mas se reciben con 861 y 733 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los mas altos se representan en las consultas con un 90% y las denuncias con un 88.89% de cumplimiento según el volumen de recepción, Para el periodo se recibieron 9 denuncias.

## 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.

# Total General de Peticiones recibidas en el mes

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	313	12.87%
Resueltos en Termino	2008	82.57%
Resueltos fuera de Termino	108	4.44%
No resueltos	0	0.00%
Sin Evidencia	3	0.12%
<b>Total</b>	<b>2432</b>	<b>100%</b>

En la tabla 3 se puede observar la cantidad de peticiones que se recibieron teniendo en cuenta el estado en que se encuentran, el 82.57% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 12.87% se encuentran en trámite actualmente

**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 3.79 días.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3.67
Días fuera de término	0.12
<b>Total de días</b>	<b>3.79</b>

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

## Temas representativos en las PQRD

Temas	Cantidad
TEMAS JURÍDICOS, ADMINISTRATIVOS Y PRESUPUESTALES	355
OTROS	312
SOLICITUD DE OBRAS, INTERVENCIÓN DE VÍAS Y APOYO	276
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y PAZ Y SALVO	274
TRASLADOS	234

**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 355 peticiones relacionadas con “TEMAS JURÍDICOS, ADMINISTRATIVOS Y PRESUPUESTALES” siendo este el mas representativo.



# Total Solicitudes de acceso a la información

En la tabla 6 se puede observar la cantidad de peticiones relacionadas con las solicitudes de acceso a la información que se recibieron en el mes, las cuales fueron un total de 861 donde 619 de ellas fueron atendidas y 82 se encuentran pendientes de respuesta.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	619
Solicitudes negadas	83
Solicitudes trasladadas	76
No respondidas	1
Pendientes	82
<b>Total Solicitudes</b>	<b>861</b>

Tabla 6. Peticiones relacionadas con acceso a la información

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3.10
Días fuera de término	0.16
<b>Total de días</b>	<b>3.26</b>

Tabla 7. Promedio de días de respuesta respecto al acceso a la información

La tabla 7 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 3.42 días.

# CONCLUSIÓN

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.