

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

**TRIMESTRE JULIO-  
SEPTIEMBRE 2017**



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE



MINTRANSPORTE



# 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 (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 03 de Octubre 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	1885
Electrónico	547
Telefónico	5

**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 1885 peticiones.

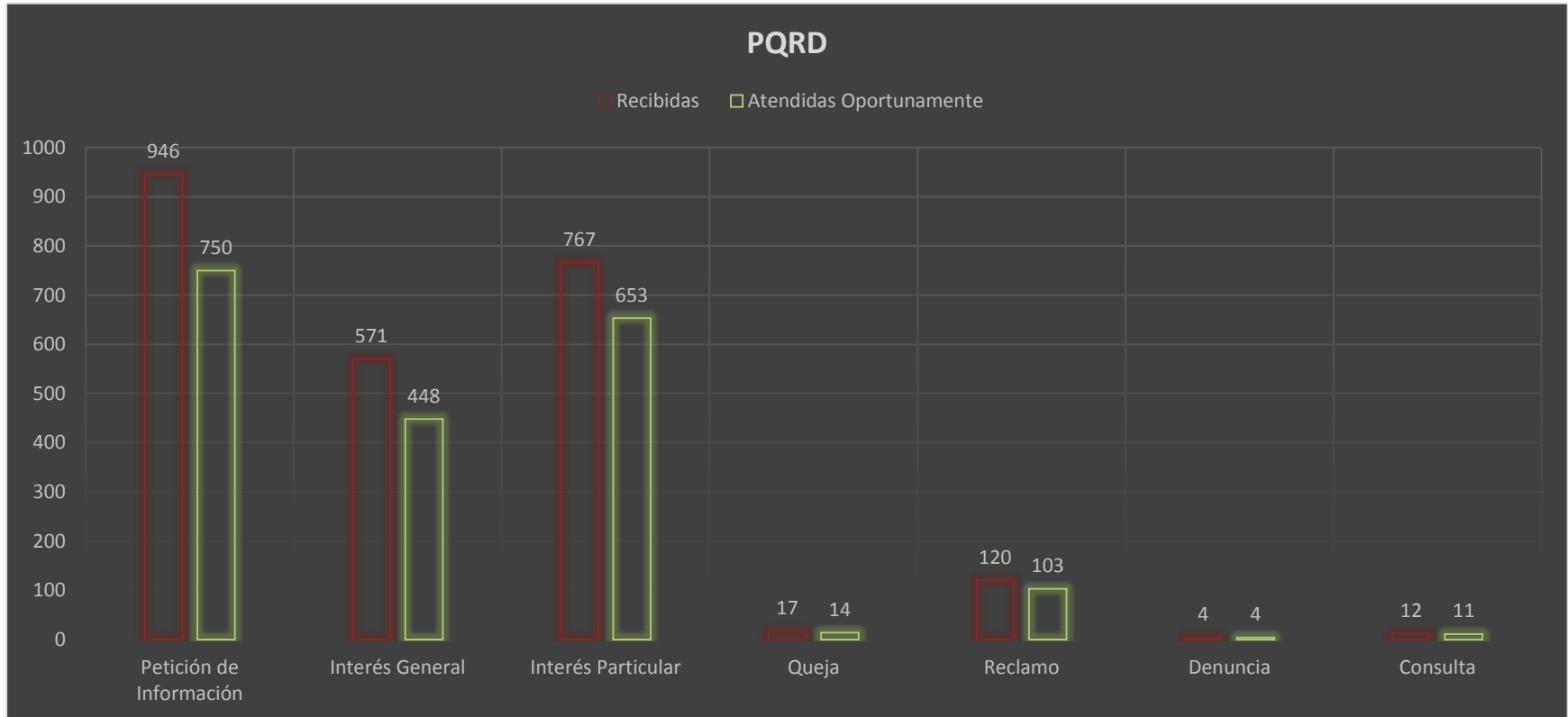
# Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Petición de Información	946	750	79.28%
Interés General	571	448	78.46%
Interés Particular	767	653	85.14%
Queja	17	14	82.35%
Reclamo	120	103	85.83%
Denuncia	4	4	100.00%
Consulta	12	11	91.67%

**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 recibieron con 946 y 767 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los mas altos se representan en las denuncias con un 100% y las consultas con un 91.67% de cumplimiento según el volumen de recepción, Para el periodo se recibieron 4 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.

# Estado de las Peticiones recibidas

Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	260	10.67%
Resueltos en Termino	1983	81.37%
Resueltos fuera de Termino	170	6.98%
No resueltos	16	0.66%
Sin Evidencia	8	0.33%
<b>Total</b>	<b>2437</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 81.37% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 10.67% 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 4.57 días.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4.40
Días fuera de término	0.17
<b>Total de días</b>	<b>4.57</b>

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

## Temas representativos en las PQRD

Temas	Cantidad
OTROS	350
CERTIFICADOS, CONSTANCIAS Y PAZ Y SALVO	309
TEMAS JURÍDICOS, ADMINISTRATIVOS Y PRESUPUESTALES	286
TRASLADOS	261
SOLICITUD DE COPIAS Y DOCUMENTOS	226

**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 350 peticiones relacionadas con “OTROS” siendo este el mas representativo.



## Traslados realizados a otras entidades

Tipo de Petición	Traslados
Petición de Información	111
Interés General	38
Interés Particular	54
Queja	4
Reclamo	29
Denuncia	0
Consulta	1
Total	237

**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 237, de los cuales 111 correspondieron a peticiones de información.

# Gestión de las solicitudes de acceso a la información

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 946, donde 630 de ellas fueron atendidas y 121 se encuentran pendientes de respuesta.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	630
Solicitudes negadas	83
Solicitudes trasladadas	111
No respondidas	1
Pendientes	121
<b>Total Solicitudes</b>	<b>946</b>

Tabla 7. Peticiones relacionadas con acceso a la información

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2.60
Días fuera de término	0.23
<b>Total de días</b>	<b>2.83</b>

Tabla 8. Promedio de días de respuesta respecto al 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 2.83 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.