



La movilidad  
es de todos

Mintransporte

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

TRIMESTRE ABRIL – JUNIO 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 11 de Julio de 2019, 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 25 G 73 B 90 Local 103. 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](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 1 ) 3770600

Línea Gratuita Nacional: 018000117844

Fax: (+57 1 ) 3770600 ext. 1511



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	1391
Electrónico	1150
Telefónico	62

**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 1391 peticiones.



# PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Petición de Información	1007	722	71,70%
Interés General	599	442	73,79%
Interés Particular	706	558	79,04%
Queja	10	8	80,00%
Reclamo	217	169	77,88%
Denuncia	14	9	64,29%
Consulta	50	41	82,00%

**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 recibieron con 1007 y 706 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los mas altos se representan en las consultas con un 82.00% y las quejas con un 80.00% de cumplimiento según el volumen de recepción, Para el periodo se recibieron 14 denuncias.



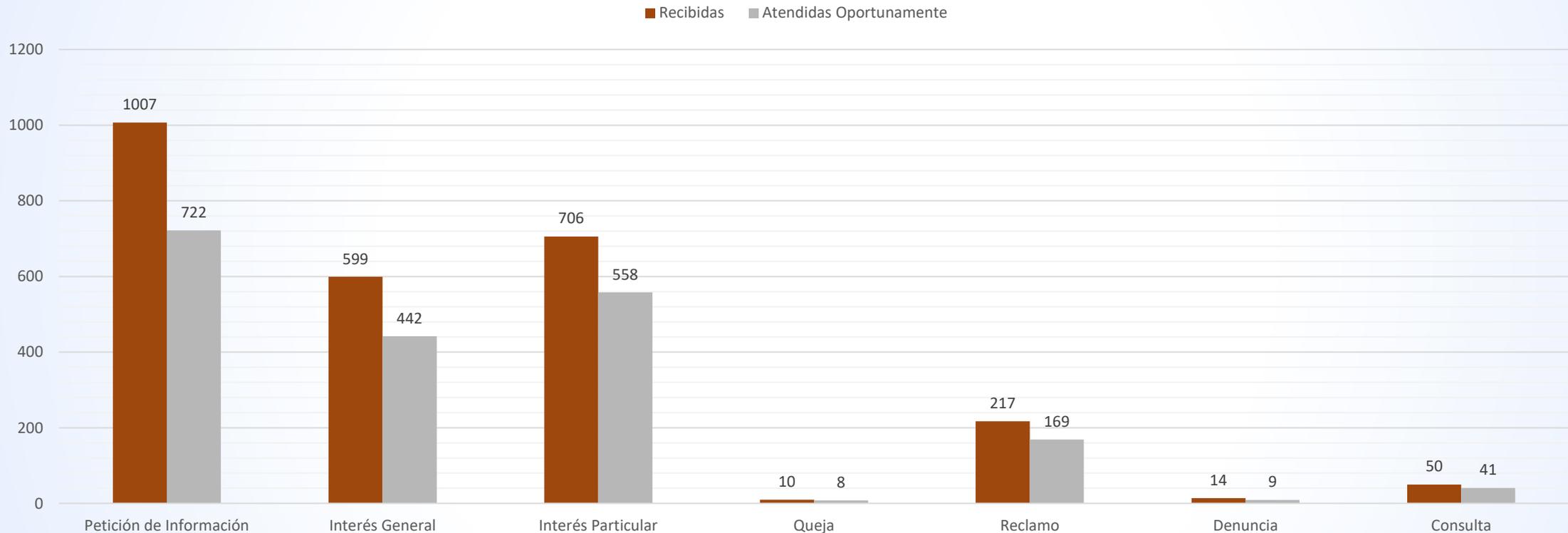
La movilidad  
es de todos

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	271	10,41%
Resueltos en Termino	1949	74,88%
Resueltos fuera de Termino	238	9,14%
No resueltos	96	3,69%
Sin Evidencia	49	1,88%
<b>Total</b>	<b>2603</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 5,61 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 7.88% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 10,41% se encuentran en trámite actualmente

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	5,15
Días fuera de término	0,46
<b>Total de días</b>	<b>5,61</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	481
Solicitud de información sobre la entidad, sus servicios, características y/o funcionarios	337
Certificados, constancias, y paz y salvo	250
Solicitud de copias y documentos	227
Temas Jurídicos, Administrativos o presupuestales	183

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



# TRASLADOS REALIZADOS A OTRAS ENTIDADES

Tipo de Petición	Traslados
Petición de Información	66
Interés General	43
Interés Particular	27
Queja	1
Reclamo	40
Denuncia	0
Consulta	6
<b>Total</b>	<b>183</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 183, de los cuales 66 correspondieron a peticiones de información.



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	750
Solicitudes negadas	28
Solicitudes trasladadas	66
No respondidas	5
Pendientes	158
<b>Total Solicitudes</b>	<b>1007</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 5.49 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 1007, donde 750 de ellas fueron atendidas y 158 se encuentran pendientes de respuesta.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,23
Días fuera de término	1,25
<b>Total de días</b>	<b>5,49</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 (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

