



La movilidad
es de todos

Mintransporte

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

TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE 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 5 de Octubre 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 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](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	1305
Electrónico	914
Telefónico	20

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 1305 peticiones.



PETICIONES RECIBIDAS DE ACUERDO A SU NATURALEZA

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Petición de Información	921	546	59,28%
Interés General	407	276	67,81%
Interés Particular	677	440	64,99%
Queja	11	8	72,73%
Reclamo	161	111	68,94%
Denuncia	18	12	66,67%
Consulta	44	39	88,64%

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 921 y 677 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los mas altos se representan en las consultas con un 88,64% y las quejas con un 72,73% de cumplimiento según el volumen de recepción, Para el periodo se recibieron 18 denuncias.



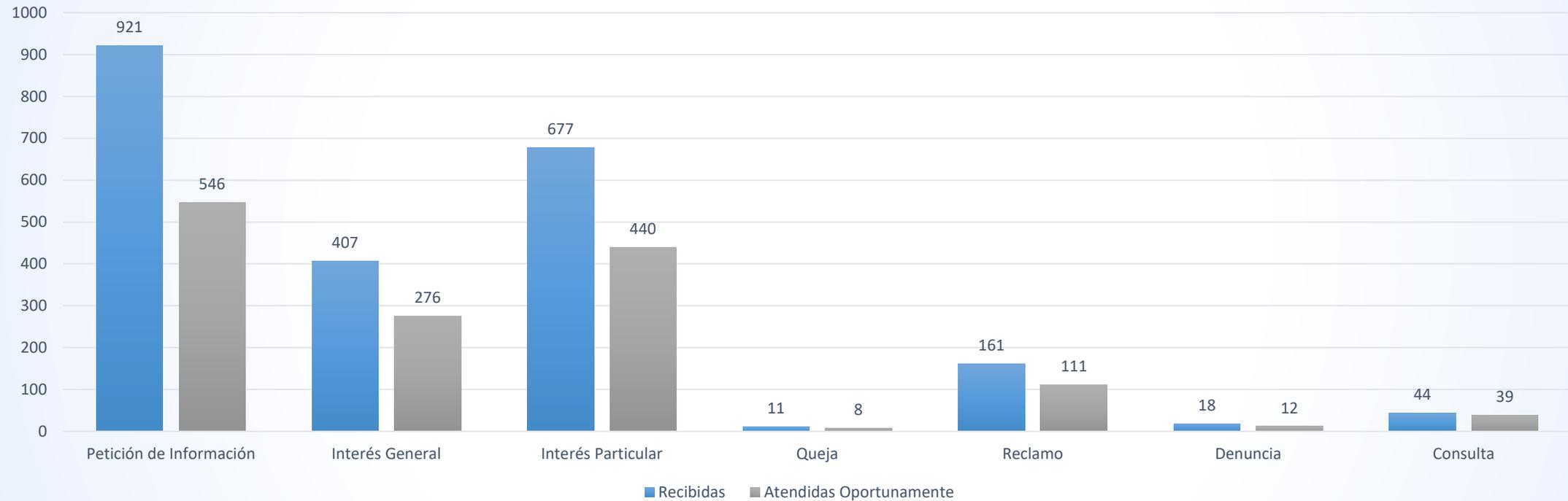
La movilidad
es de todos

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	346	15,45%
Resueltos en Termino	1432	63,96%
Resueltos fuera de Termino	347	15,50%
No resueltos	65	2,90%
Sin Evidencia	49	2,19%
Total	2239	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 7,38 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 63,96% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 15,45% se encuentran en trámite actualmente

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	6,03
Días fuera de término	1,39
Total de días	7,38

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	347
Solicitud de información sobre la entidad, sus servicios, características y/o funcionarios	307
Certificados, constancias, y paz y salvo	280
Solicitud de copias y documentos	240
Información de la red vial nacional, terciaria, marítima y/o fluvial	219

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 347 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	74
Interés General	40
Interés Particular	29
Queja	2
Reclamo	28
Denuncia	5
Consulta	5
Total	183

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 74 correspondieron a peticiones de información.



La movilidad
es de todos

Mintransporte



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	612
Solicitudes negadas	29
Solicitudes trasladadas	74
No respondidas	7
Pendientes	195
Total Solicitudes	917

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 6.31 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 917, donde 612 de ellas fueron atendidas y 195 se encuentran pendientes de respuesta.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	5,07
Días fuera de término	1,31
Total de días	6,31

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

