



MINISTERIO DE TRANSPORTE



INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

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

TRIMESTRE OCTUBRE – DICIEMBRE
2022





Contenido

- 01.** Introducción
- 02.** Canales de atención
- 03.** Peticiones recibidas por canal de atención
- 04.** Peticiones recibidas de acuerdo con su naturaleza
- 05.** Temas representativos en las PQRD
- 06.** Traslados realizados a otras entidades
- 07.** Gestión de las solicitudes de acceso a la información
- 08.** Conclusión



01 INTRODUCCIÓN



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 6 de Enero de 2023, por lo que se encuentra sujeta a cambios según la actualización periódica realizada por el Grupo de Atención y Relacionamiento al Ciudadano.



02 CANALES DE ATENCIÓN



Presencial:

En Bogotá, Calle 25g # 73B-90 Complejo empresarial Central Point
En las 26 Direcciones Territoriales

Virtual:

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) 601 3770600
Línea Gratuita Nacional: 018000117844
Líneas telefónicas Direcciones Territoriales



03

PETICIONES
RECIBIDAS POR
CANAL DE
ATENCIÓN



Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	121
Virtual	3186
Telefónico	0

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 Virtual el mas utilizado con 3186 peticiones.



04

PETICIONES
RECIBIDAS DE
ACUERDO A SU
NATURALEZA



Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	Porcentaje de Cumplimiento
Interés Particular	1127	832	73,82%
Interés General	714	553	77,45%
Petición de Información	1218	852	69,95%
Queja	16	14	87,50%
Reclamo	204	165	80,88%
Denuncia	7	4	57,14%
Consulta	21	12	57,14%

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 información las que más se recibieron con 1218 respectivamente, en cuanto a los porcentajes de cumplimiento encontramos que los más altos se representan en las quejas con un 87,50%, seguido de las peticiones de los reclamos con un 81,29% los de cumplimiento según el volumen de recepción.



PQRD



Gráfica 1. Peticiones por naturaleza

Es la representación gráfica que contrasta la cantidad de peticiones recibidas con las que han sido respondidas oportunamente para el periodo informado.



Estado	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	39	1,18%
Resueltos en Termino	2432	73,54%
Resueltos fuera de Termino	379	11,46%
No resueltos	325	9,83%
Sin Evidencia	132	3,99%
Total	3307	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 3,76 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 73,54% de las peticiones recibidas fueron resueltas en término y un 1,18% se encuentran en trámite actualmente.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,55
Días fuera de término	0,64
Total de días	3,76

Tabla 4. Promedio de días de respuesta por estado.



05

TEMAS REPRESENTATIVOS EN LAS PQRD



Temas	Cantidad
Solicitud de obras, intervención en vías y apoyo	807
Información de contratos, convenios, licitaciones, contratistas, predios y/o ejecución de obras	399
Certificados, constancias, y paz y salvo	301
Apoyo debido a accidentes (derrumbes, falta de señalización, etc.)	243
Temas Jurídicos, Administrativos o presupuestales	239

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



06

TRASLADOS REALIZADOS A OTRAS ENTIDADES



Tipo de Petición	Traslados
Interés Particular	75
Interés General	40
Petición de Información	99
Queja	1
Reclamo	38
Denuncia	0
Consulta	2
Total	255

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 255, de los cuales 99 correspondieron a peticiones de información.



07

GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	917
No se entregó la información	28
Solicitudes trasladadas	99
Negadas por reserva	10
Pendientes	164
Total Solicitudes	1218

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 4,66 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 1218 donde 917 de ellas fueron atendidas y 164 se encuentran pendientes de respuesta.

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,20
Días fuera de término	0,78
Total de días	4,66

Tabla 8. Promedio de días de respuesta respecto al acceso a la información.



CONCLUSIÓN

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.



INVIAS

www.invias.gov.co