

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

Marzo 2015



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

 MINTRANSPORTE

 INVIAS 20 años
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

 TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial

- * En Bogota, Cra 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

Telefónico

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



Peticiones recibidas por Canal de Atención

Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	1227
Electrónico	148
Telefónico	0

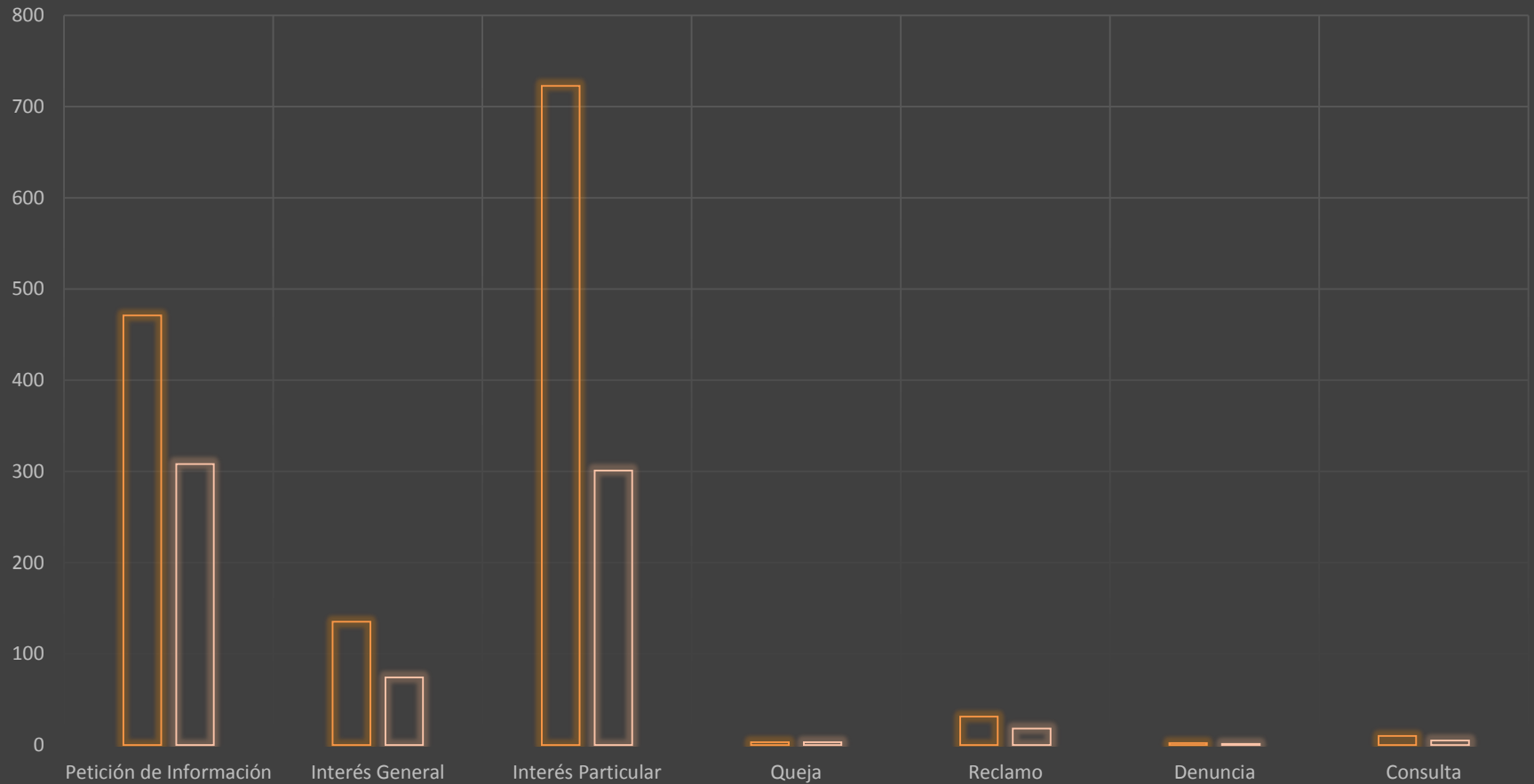
Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	471	308	65,39%
Interés General	135	74	54,81%
Interés Particular	723	301	41,63%
Queja	3	3	100%
Reclamo	31	18	58,06%
Denuncia	2	1	50%
Consulta	10	5	50%



PQRD - Marzo

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

MINTRANSPORTE

INVIAS 20 años
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN