

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

Abril 2015



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE



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	970
Electrónico	169
Telefónico	1

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	383	236	61,61%
Interés General	59	34	57,62%
Interés Particular	660	399	51,36%
Queja	3	3	100%
Reclamo	33	22	66,66%
Denuncia	0	0	-
Consulta	2	1	50%



Total General de Peticiones recibidas en el mes

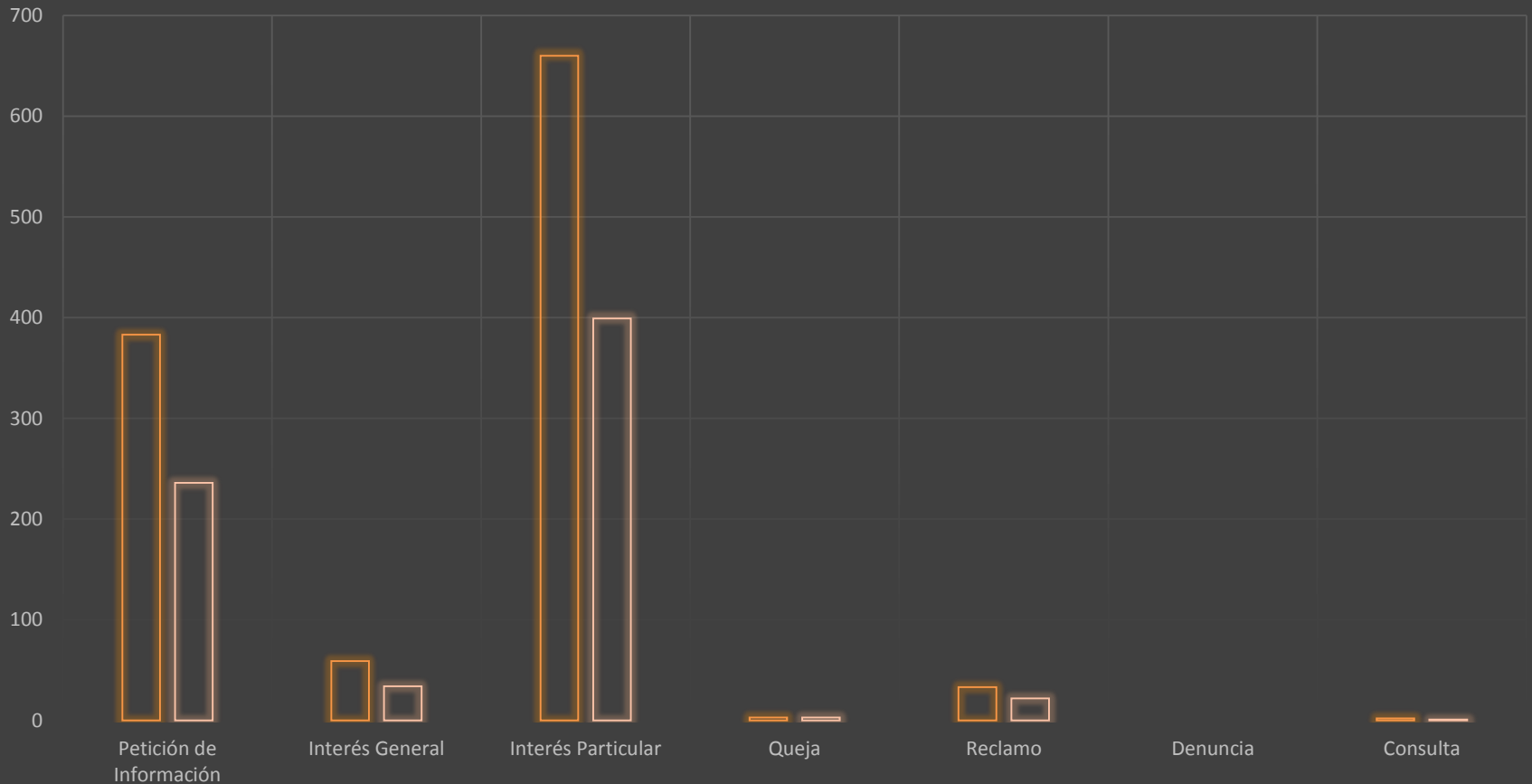
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	410	35,69%
Resueltos en Termino	674	59,12%
Resueltos fuera de Termino	15	1,32%
No resueltos	37	3,25%
Sin Evidencia	4	0,35%
Total	1140	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,93%
Días fuera de término	0,58%
Total de días	2,92%



PQRD - Abril

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

MINTRANSPORTE



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN