

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

Junio 2015



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

 MINTRANSPORTE

 INVIAS 20 años
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

 TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CANALES DE ATENCIÓN

Presencial

- * En Bogotá, 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	883
Electrónico	145
Telefónico	20

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	338	226	66,9%
Interés General	28	17	60,7%
Interés Particular	642	385	60%
Queja	3	1	33,3%
Reclamo	29	20	70%
Denuncia	2	1	50%
Consulta	6	0	0%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	180
Solicitudes negadas	24
Solicitudes trasladadas	31
No respondidas	103
Total Solicitudes	338

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,37
Días fuera de término	0,11
Total de días	2,40



Total General de Peticiones recibidas en el mes

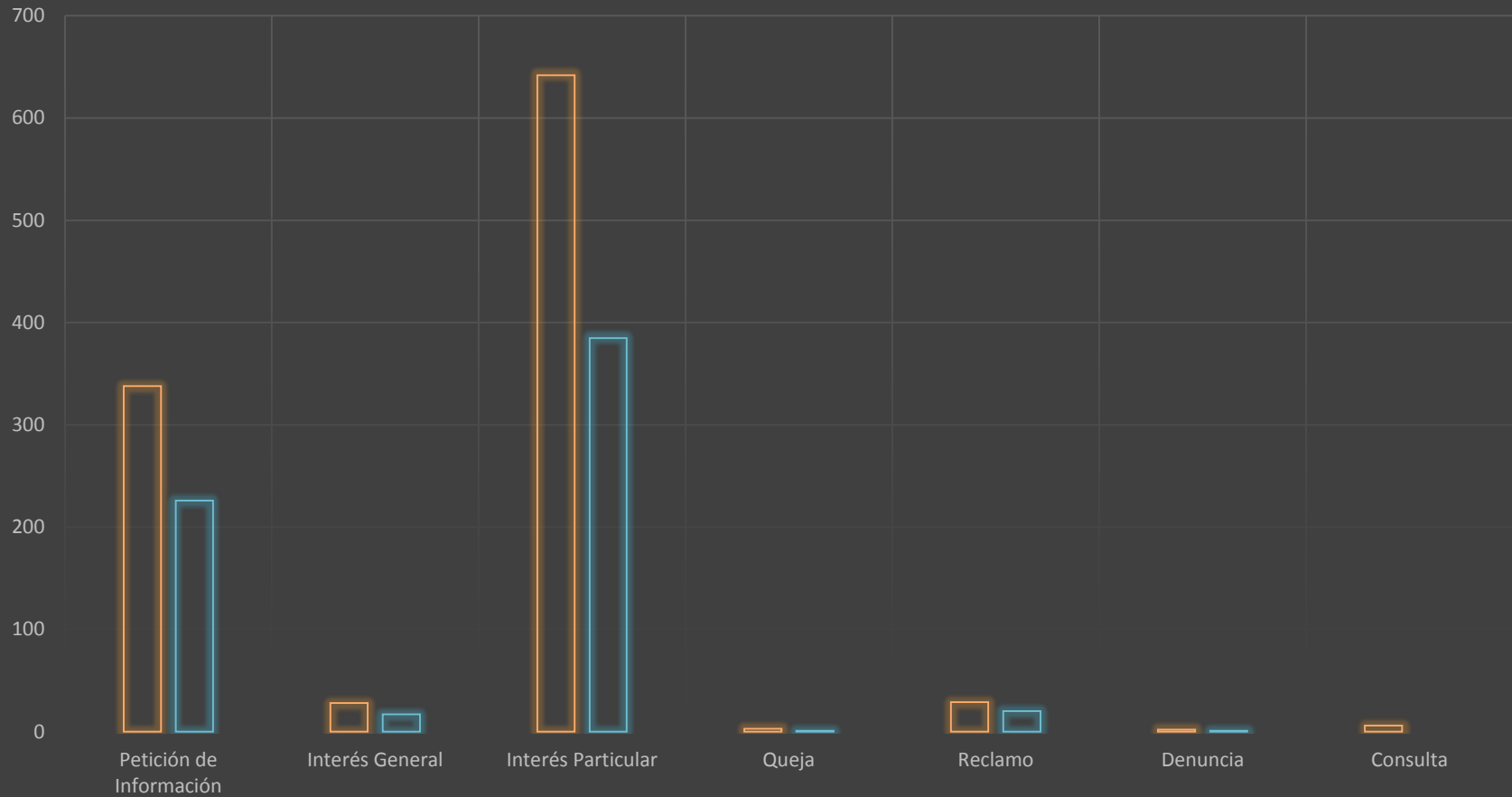
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	386	36,83%
Resueltos en Termino	644	61,45%
Resueltos fuera de Termino	15	1,43%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	3	0,295%
Total	1048	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,44
Días fuera de término	1,77
Total de días	3,48



PQRD - Junio

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

