

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

Julio 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	1098
Electrónico	149
Telefónico	7

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	370	258	69,8%
Interés General	52	33	63,5%
Interés Particular	793	490	61,9%
Queja	4	2	50%
Reclamo	28	21	75%
Denuncia	5	4	80%
Consulta	2	1	50%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	197
Solicitudes negadas	0
Solicitudes trasladadas	38
No respondidas	32
Pendientes	103
Total Solicitudes	370

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,87
Días fuera de término	0,20
Total de días	2,89



Total General de Peticiones recibidas en el mes

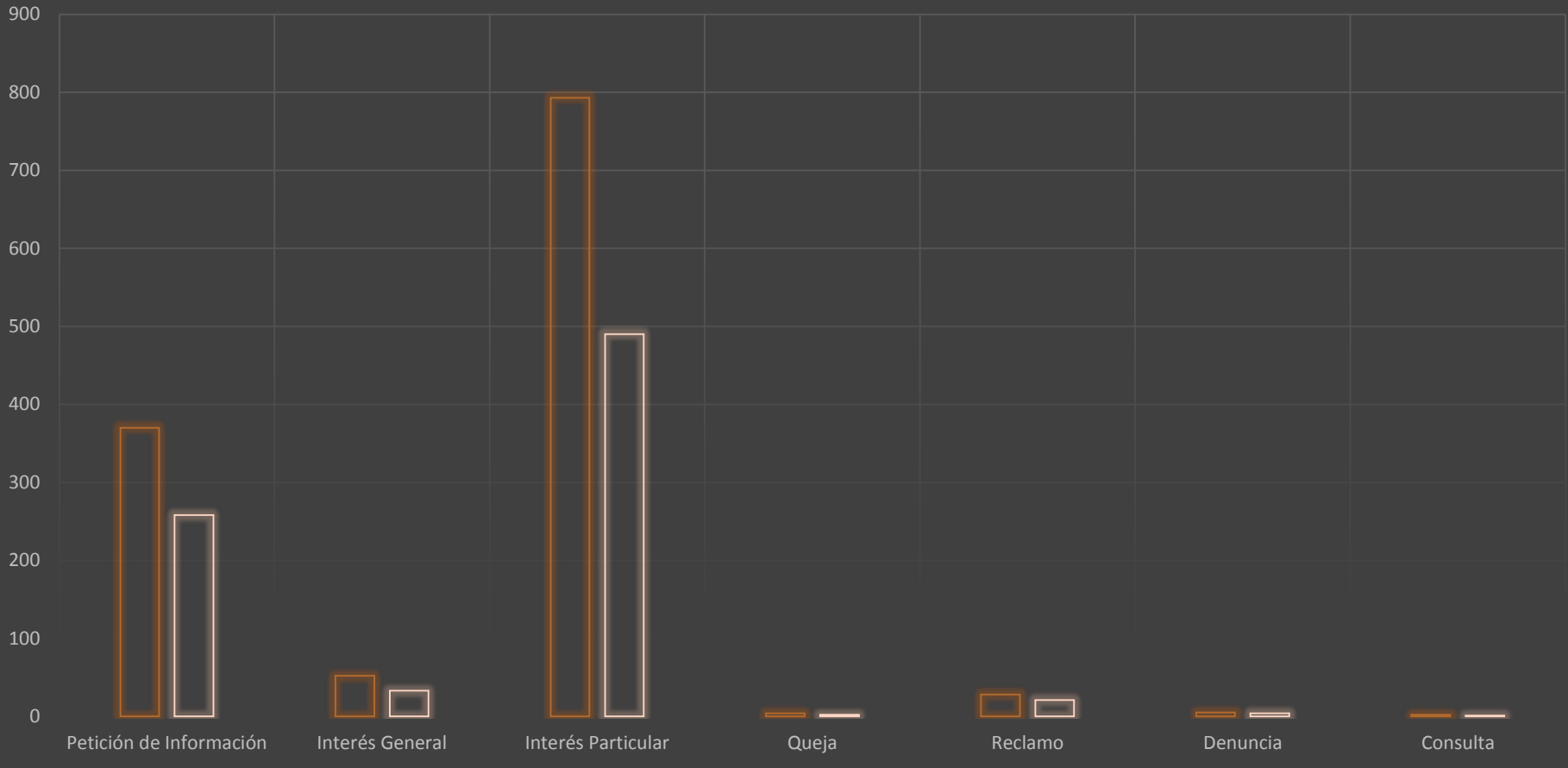
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	415	33,09%
Resueltos en Termino	800	63,80%
Resueltos fuera de Termino	28	2,23%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	11	0,88%
Total	1254	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,23
Días fuera de término	3,91
Total de días	3,21



PQRD - Julio

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

MINTRANSPORTE



TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN