

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

Agosto 2015



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE



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	939
Electrónico	135
Telefónico	8

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	281	218	77,5%
Interés General	65	54	83%
Interés Particular	709	402	56,7%
Queja	0	0	0%
Reclamo	25	19	76%
Denuncia	2	2	100%
Consulta	1	1	100%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	204
Solicitudes negadas	12
Solicitudes trasladadas	22
No respondidas	0
Pendientes	43
Total Solicitudes	281

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,84
Días fuera de término	0,20
Total de días	3,86



Total General de Peticiones recibidas en el mes

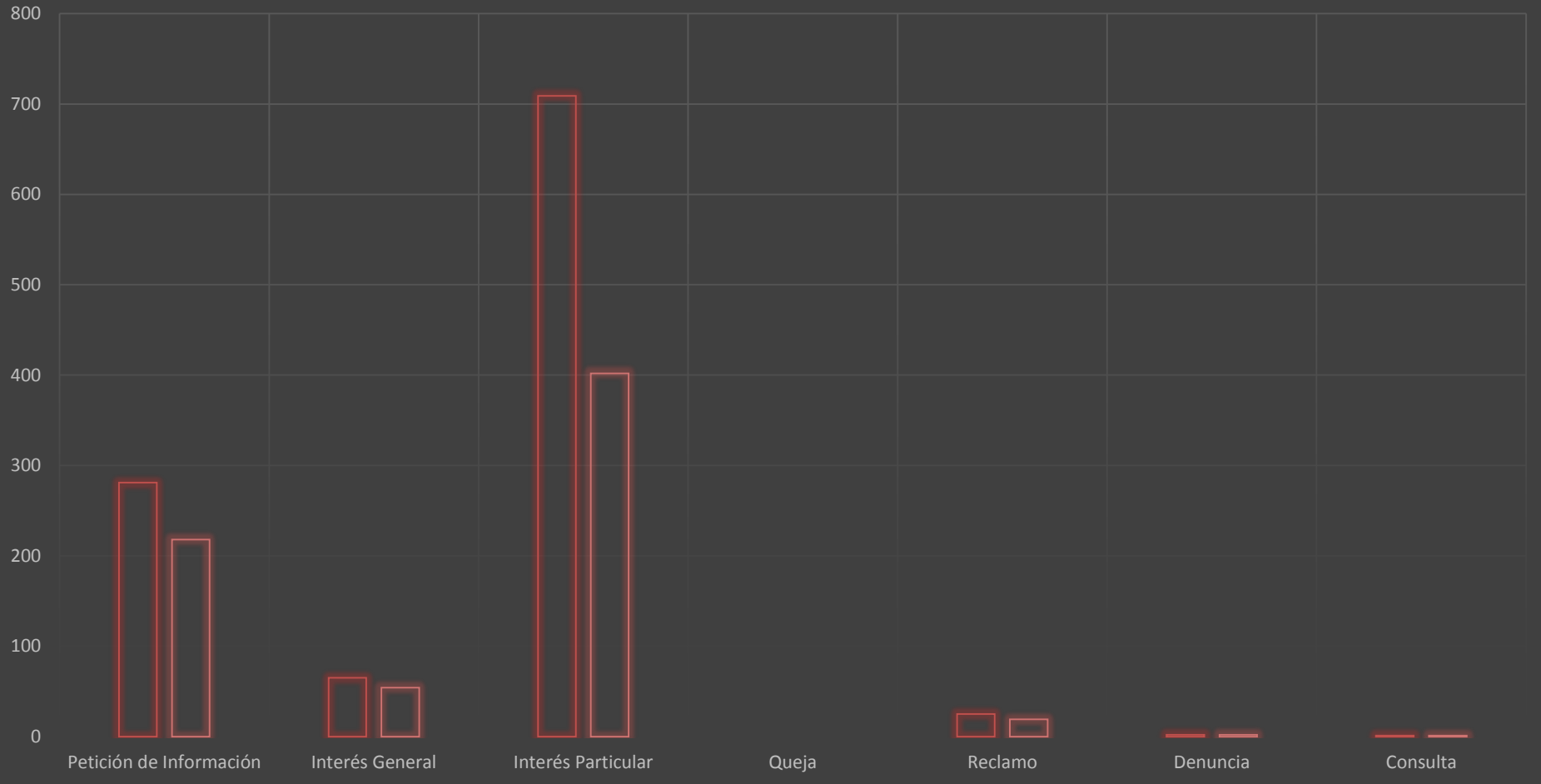
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	345	33,09%
Resueltos en Termino	692	63,80%
Resueltos fuera de Termino	41	2,23%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	4	0,88%
Total	1082	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,20
Días fuera de término	2,72
Total de días	4,86



PQRD - Agosto

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

