

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

Septiembre 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 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	1046
Electrónico	136
Telefónico	16

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	333	246	73,8%
Interés General	74	52	70,2%
Interés Particular	750	414	55,2%
Queja	5	5	100%
Reclamo	33	25	75,7%
Denuncia	1	1	100%
Consulta	3	1	33,3%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	196
Solicitudes negadas	17
Solicitudes trasladadas	33
No respondidas	0
Pendientes	87
Total Solicitudes	333

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

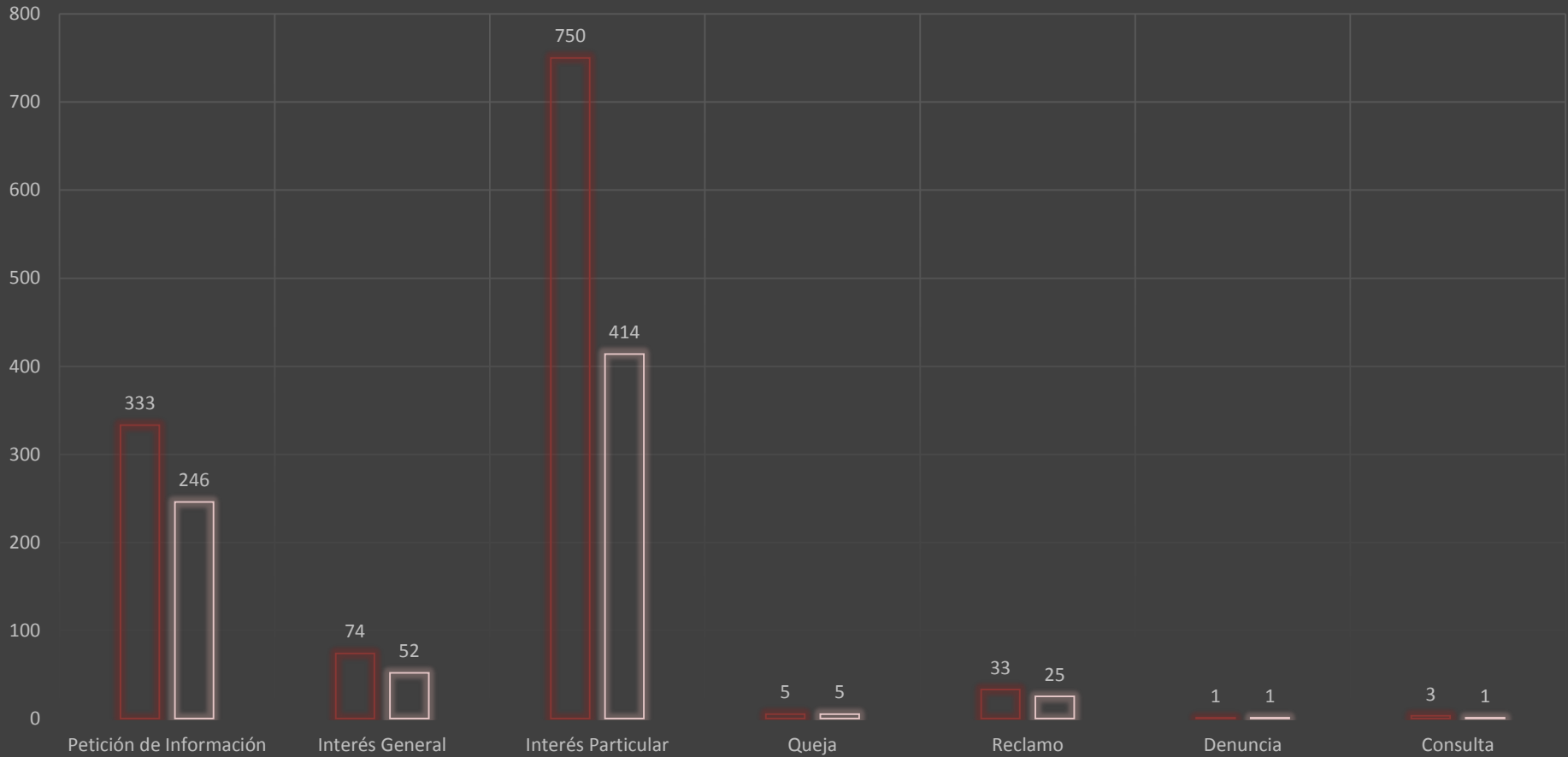
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	452	37,7%
Resueltos en Termino	689	57,5%
Resueltos fuera de Termino	23	1,92%
No resueltos	24	2%
Sin Evidencia	10	0,8%
Total	1198	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,85
Días fuera de término	3,33
Total de días	4,79



PQRD - Septiembre

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

