

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

Octubre 2015



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE



MINTRANSPORTE



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	723
Electrónico	116
Telefónico	11

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	308	211	68,5%
Interés General	46	36	80,4%
Interés Particular	463	291	52,8%
Queja	2	2	100%
Reclamo	20	15	75%
Denuncia	4	3	75%
Consulta	6	4	66,6%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	185
Solicitudes negadas	20
Solicitudes trasladadas	27
No respondidas	1
Pendientes	75
Total Solicitudes	308

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,70
Días fuera de término	1,85
Total de días	3,54



Total General de Peticiones recibidas en el mes

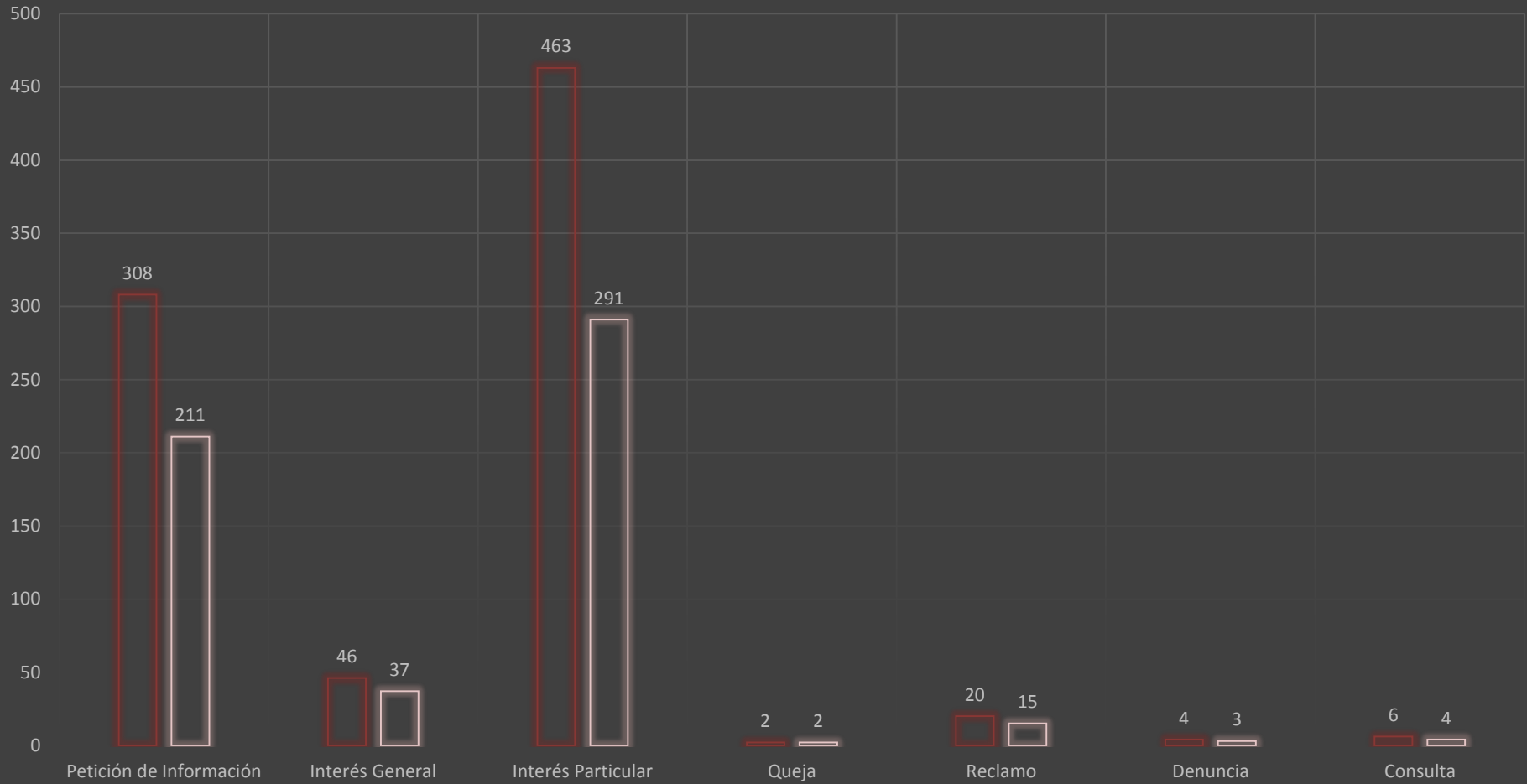
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	271	31,8%
Resueltos en Termino	540	65,5%
Resueltos fuera de Termino	32	3,76%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	7	0,8%
Total	850	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,99
Días fuera de término	3,96
Total de días	5,15



PQRD - Octubre

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

