

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

Diciembre 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	630
Electrónico	80
Telefónico	6

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	209	169	80,9%
Interés General	55	36	65,5%
Interés Particular	403	287	71,2%
Queja	8	5	62,5%
Reclamo	38	26	68,4%
Denuncia	2	1	50%
Consulta	1	0	0%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	163
Solicitudes negadas	0
Solicitudes trasladadas	12
No respondidas	2
Pendientes	32
Total Solicitudes	209

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,85
Días fuera de término	0,28
Total de días	2,81



Total General de Peticiones recibidas en el mes

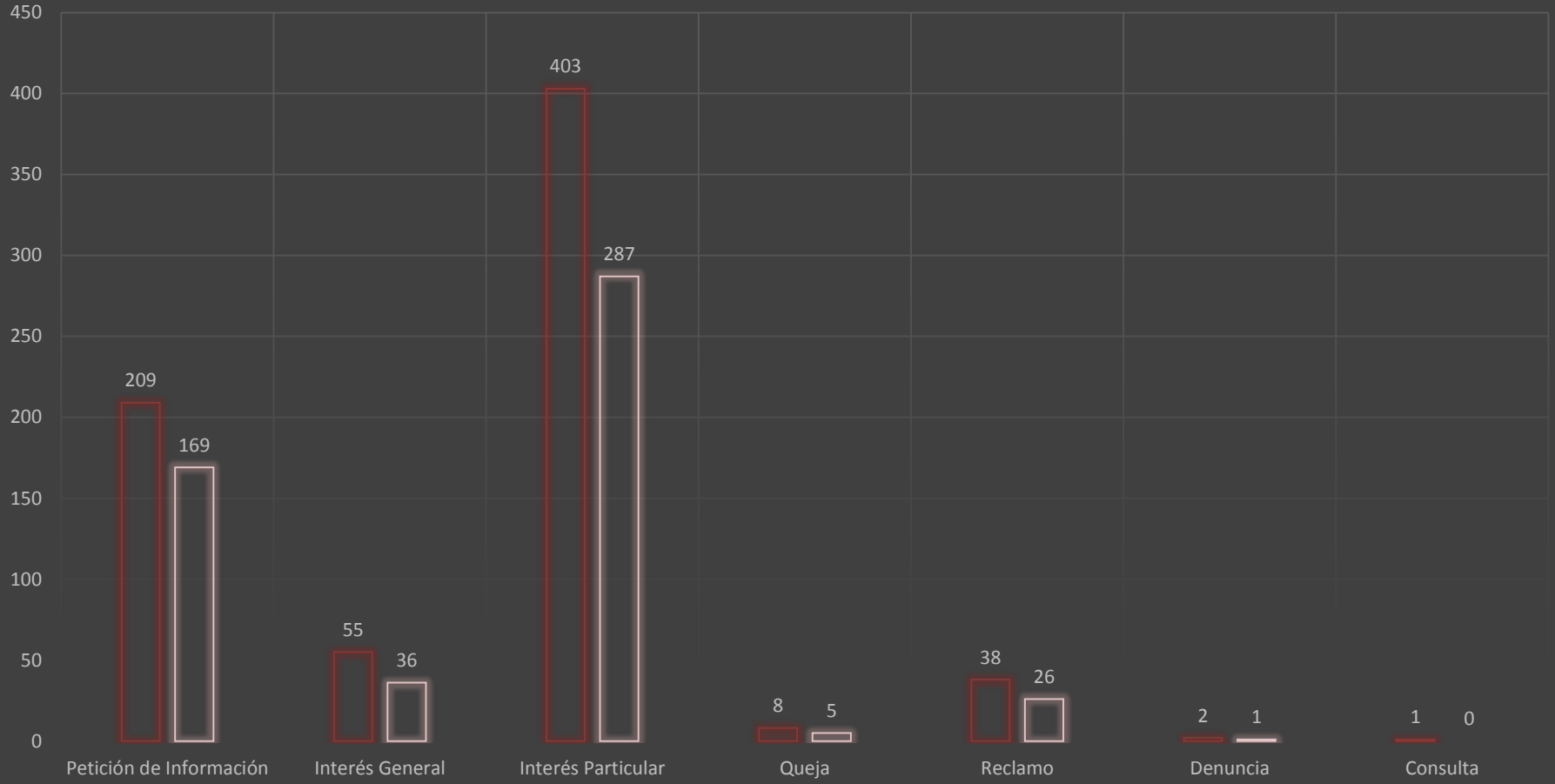
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	168	23,46%
Resueltos en Termino	530	74,02%
Resueltos fuera de Termino	13	1,82%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	5	0,7%
Total	716	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,99
Días fuera de término	0,39
Total de días	2,97



PQRD - Diciembre

■ Recibidas □ Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

