

# 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](mailto: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
<b>Total Solicitudes</b>	<b>209</b>

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

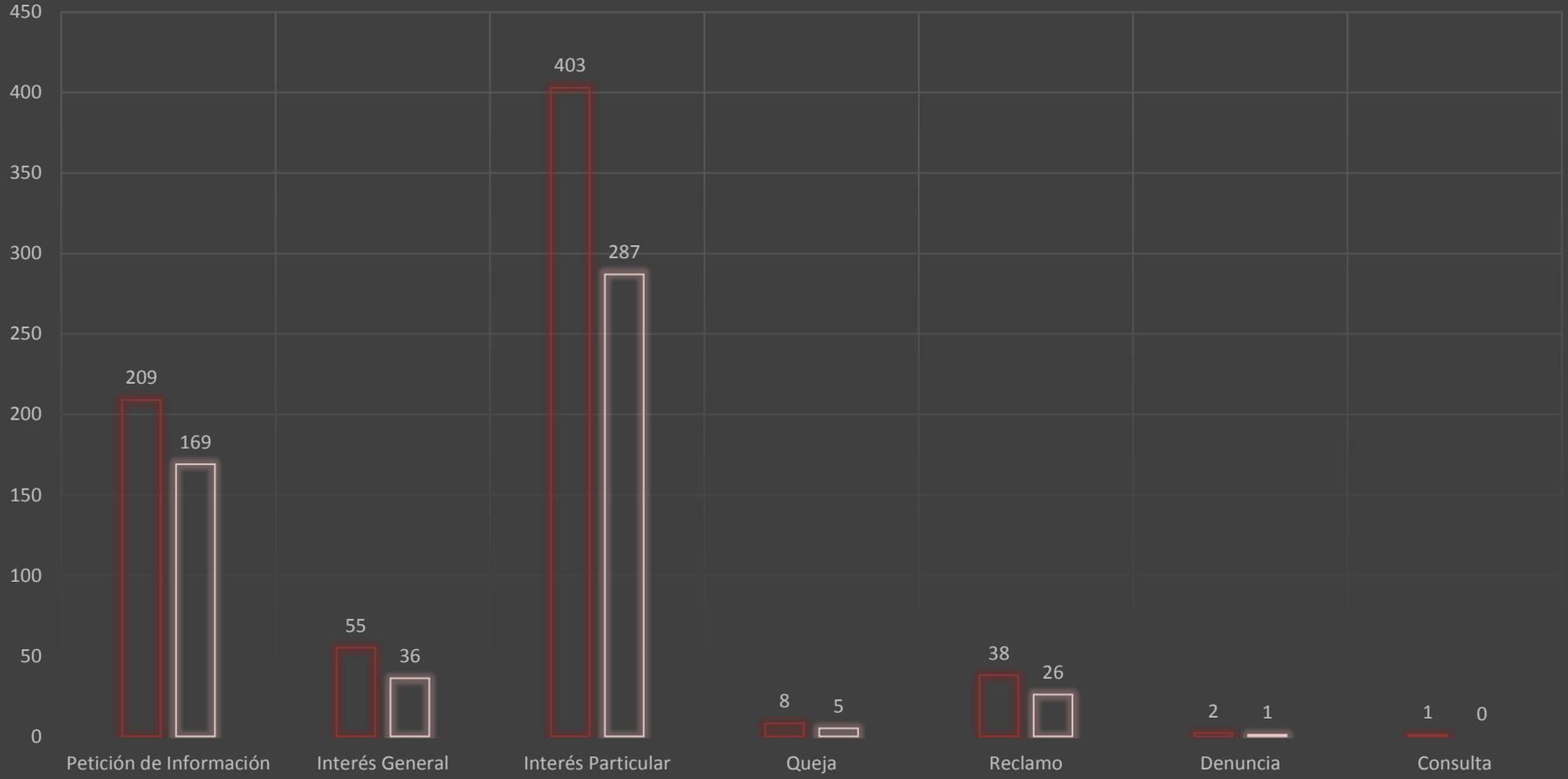
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	168	23,46%
Resueltos en Termino	530	74,02%
Resueltos fuera de Termino	13	1,82%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	5	0,7%
<b>Total</b>	<b>716</b>	<b>100%</b>

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

