

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

Febrero 2016



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE

 MINTRANSPORTE

 INVIAS 20 años  
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

 TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

# 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	948
Electrónico	130
Telefónico	4

## Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	266	199	74,8%
Interés General	63	41	65%
Interés Particular	719	355	49,3%
Queja	7	7	100%
Reclamo	20	20	100%
Denuncia	3	1	33,3%
Consulta	5	3	60%



# Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	195
Solicitudes negadas	2
Solicitudes trasladadas	6
No respondidas	0
Pendientes	63
<b>Total Solicitudes</b>	<b>266</b>

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,71
Días fuera de término	0,45
Total de días	2,68



# Total General de Peticiones recibidas en el mes

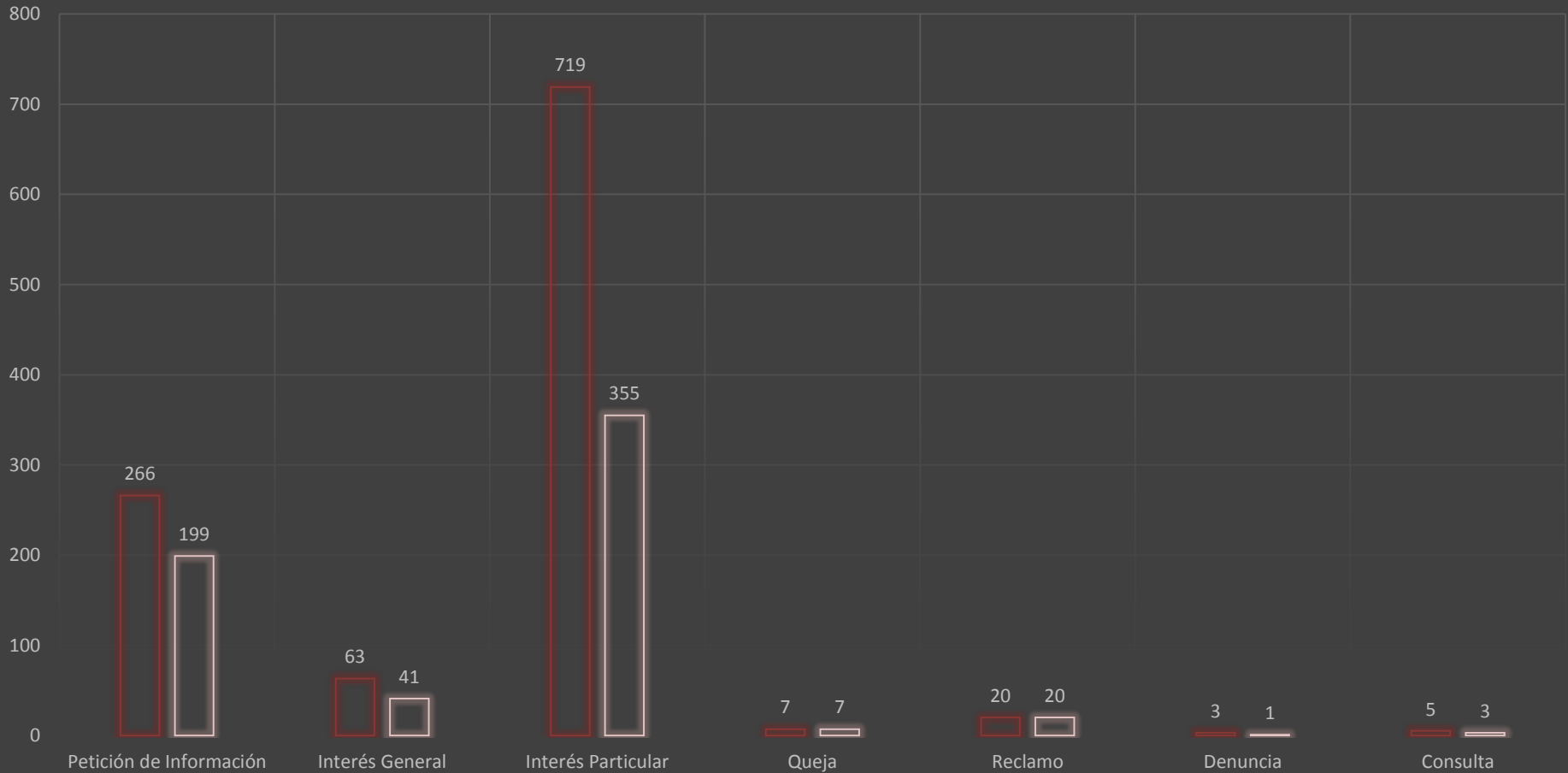
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	444	41%
Resueltos en Termino	623	57,6%
Resueltos fuera de Termino	13	1,2%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	2	0,2%
<b>Total</b>	<b>1082</b>	<b>100%</b>

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,90
Días fuera de término	0,51
Total de días	4,85



# PQRD - Febrero

Recibidas    Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE

 **MINTRANSPORTE**

 **INVIAS** 20 años  
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

 **TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN