

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

Marzo 2016



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE



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	891
Electrónico	107
Telefónico	0

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	238	195	81,9%
Interés General	28	27	96,4%
Interés Particular	709	581	81,9%
Queja	9	7	77,7%
Reclamo	10	10	100%
Denuncia	1	1	100%
Consulta	3	2	66,7%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	215
Solicitudes negadas	3
Solicitudes trasladadas	6
No respondidas	0
Pendientes	14
Total Solicitudes	238

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,81
Días fuera de término	0,39
Total de días	2,26



Total General de Peticiones recibidas en el mes

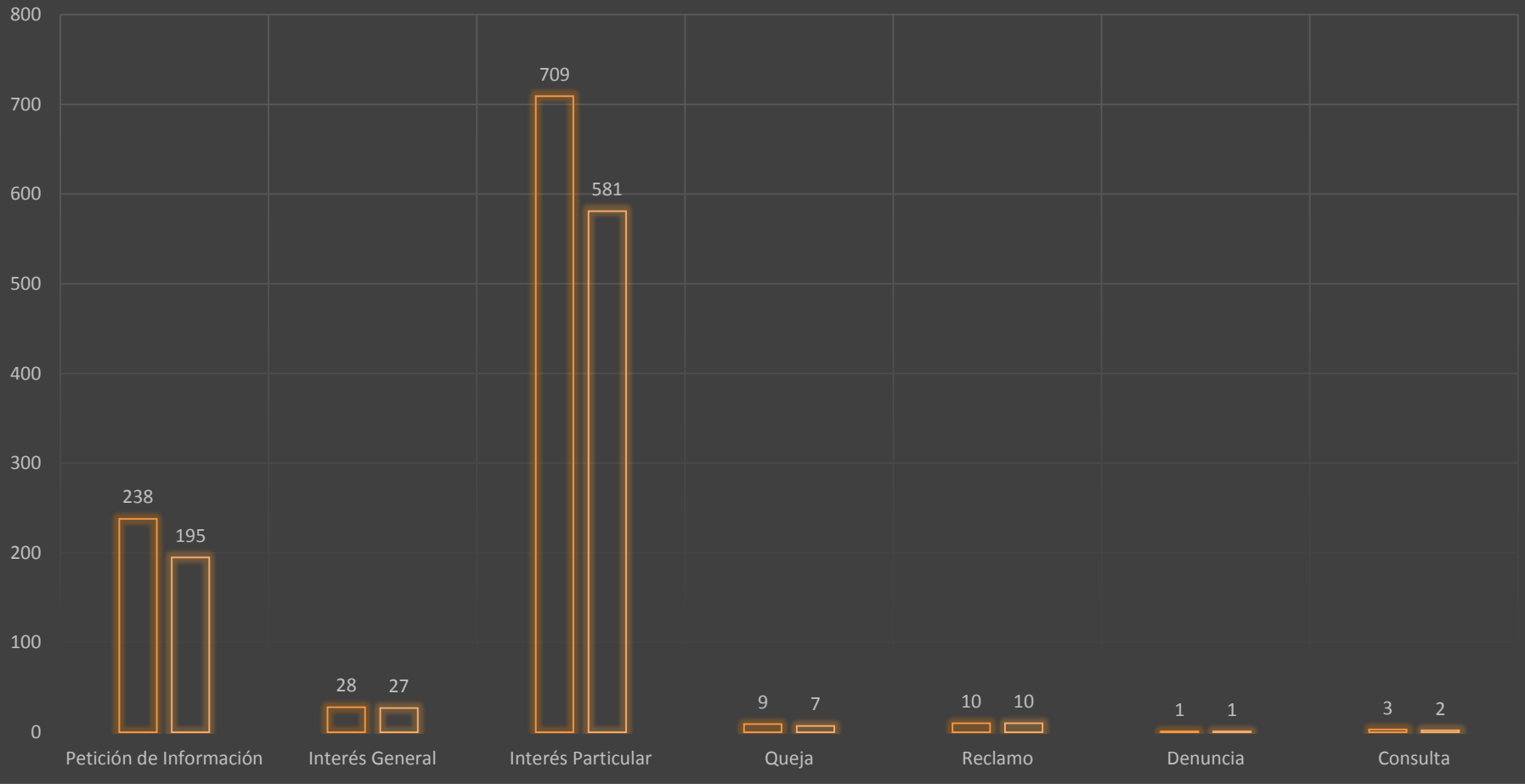
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	57	5,7%
Resueltos en Termino	823	82,4%
Resueltos fuera de Termino	115	11,5%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	3	0,3%
Total	998	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,56
Días fuera de término	1,56
Total de días	2,51



PQRD - Marzo

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

