

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

Junio 2016



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE

 MINTRANSPORTE

 INVIAS 20 años  
INSTITUTO NACIONAL DE VIAS

 TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS  
PAZ EQUIDAD EDUCACION

# 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	810
Electrónico	148
Telefónico	10

## Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	285	200	70,2%
Interés General	14	7	50%
Interés Particular	640	438	68,4%
Queja	4	4	100%
Reclamo	22	17	77,3%
Denuncia	1	1	100%
Consulta	2	2	100%



# Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	203
Solicitudes negadas	0
Solicitudes trasladadas	5
No respondidas	3
Pendientes	74
<b>Total Solicitudes</b>	<b>285</b>

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,35%
Días fuera de término	0,28%
Total de días	2,94%



# Total General de Peticiones recibidas en el mes

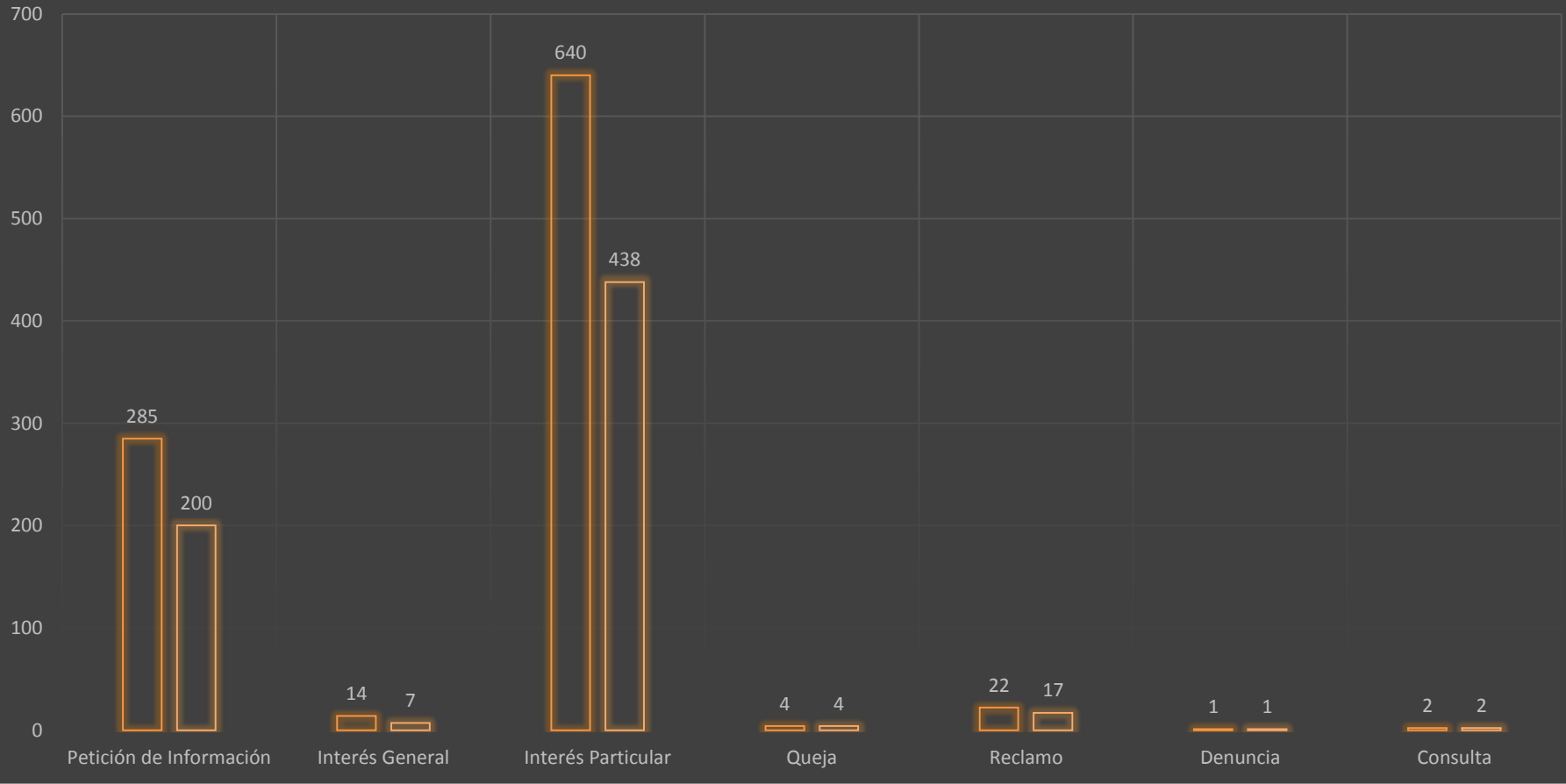
TOTAL MAYO	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	315	32,54%
Resueltos en Termino	636	65,70%
Resueltos fuera de Termino	14	1,45%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	3	0,31%
<b>Total</b>	<b>968</b>	<b>100%</b>

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,51
Días fuera de término	0,86
<b>Total de días</b>	<b>3,5</b>



# PQRD - Junio

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE

