

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

Mayo 2016



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

 MINTRANSPORTE

 INVIAS 20 años
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS

 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

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 | 831 |
| Electrónico | 123 |
| Telefónico | 14 |

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

| Tipo de Petición | Recibidas | Atendidas Oportunamente | % de Cumplimiento |
|-------------------------|-----------|-------------------------|-------------------|
| Petición de Información | 302 | 214 | 70,9 % |
| Interés General | 28 | 18 | 64,3 % |
| Interés Particular | 595 | 404 | 67,9 % |
| Queja | 7 | 4 | 57,1% |
| Reclamo | 24 | 16 | 66,7% |
| Denuncia | 3 | 1 | 33,3% |
| Consulta | 0 | 0 | 0% |



Total Solicitudes de acceso a la información

| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | |
|----------------------------|------------|
| Solicitudes atendidas | 213 |
| Solicitudes negadas | 4 |
| Solicitudes trasladadas | 12 |
| No respondidas | 0 |
| Pendientes | 73 |
| Total Solicitudes | 302 |

| Promedio Tiempos de Respuesta en días | |
|---------------------------------------|------|
| Días dentro del término | 2,52 |
| Días fuera de término | 0,98 |
| Total de días | 2,51 |



Total General de Peticiones recibidas en el mes

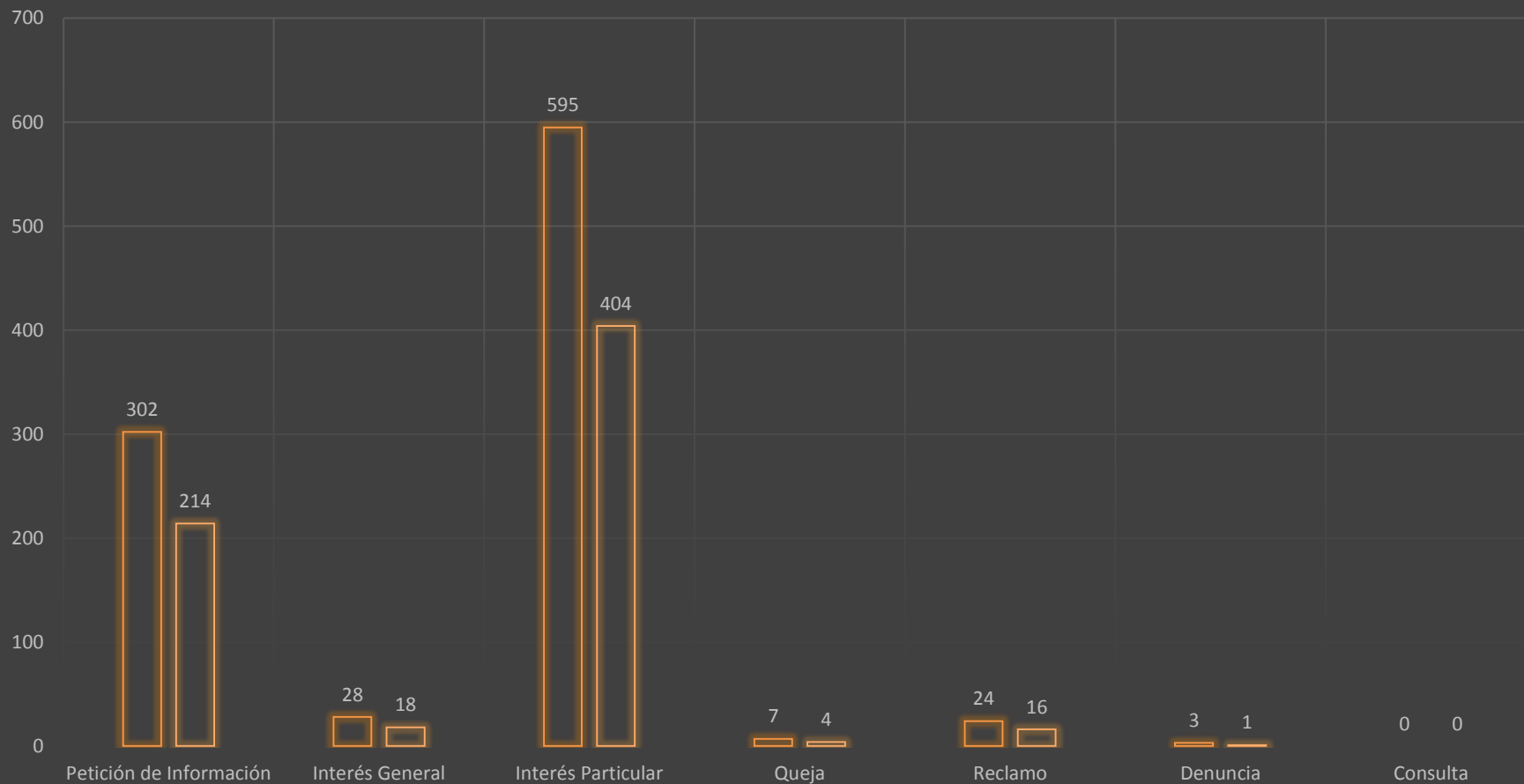
| TOTAL MAYO | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|------------|-------------|
| En Tramite | 315 | 32,54% |
| Resueltos en Termino | 636 | 65,70% |
| Resueltos fuera de Termino | 14 | 1,45% |
| No resueltos | 0 | 0% |
| Sin Evidencia | 3 | 0,31% |
| Total | 968 | 100% |

| Promedio Tiempos de Respuesta en días | |
|---------------------------------------|-------------|
| Días dentro del término | 3,29 |
| Días fuera de término | 1,37 |
| Total de días | 3,27 |



PQRD - Mayo

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

