

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

Julio 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

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	695
Electrónico	125
Telefónico	12

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	261	194	74,3%
Interés General	19	12	63,2%
Interés Particular	530	378	71,3%
Queja	3	2	66,7%
Reclamo	16	9	56,3%
Denuncia	2	2	100%
Consulta	1	1	100%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	175
Solicitudes negadas	8
Solicitudes trasladadas	16
No respondidas	0
Pendientes	62
Total Solicitudes	261

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,73%
Días fuera de término	0,31%
Total de días	2,90%



Total General de Peticiones recibidas en el mes

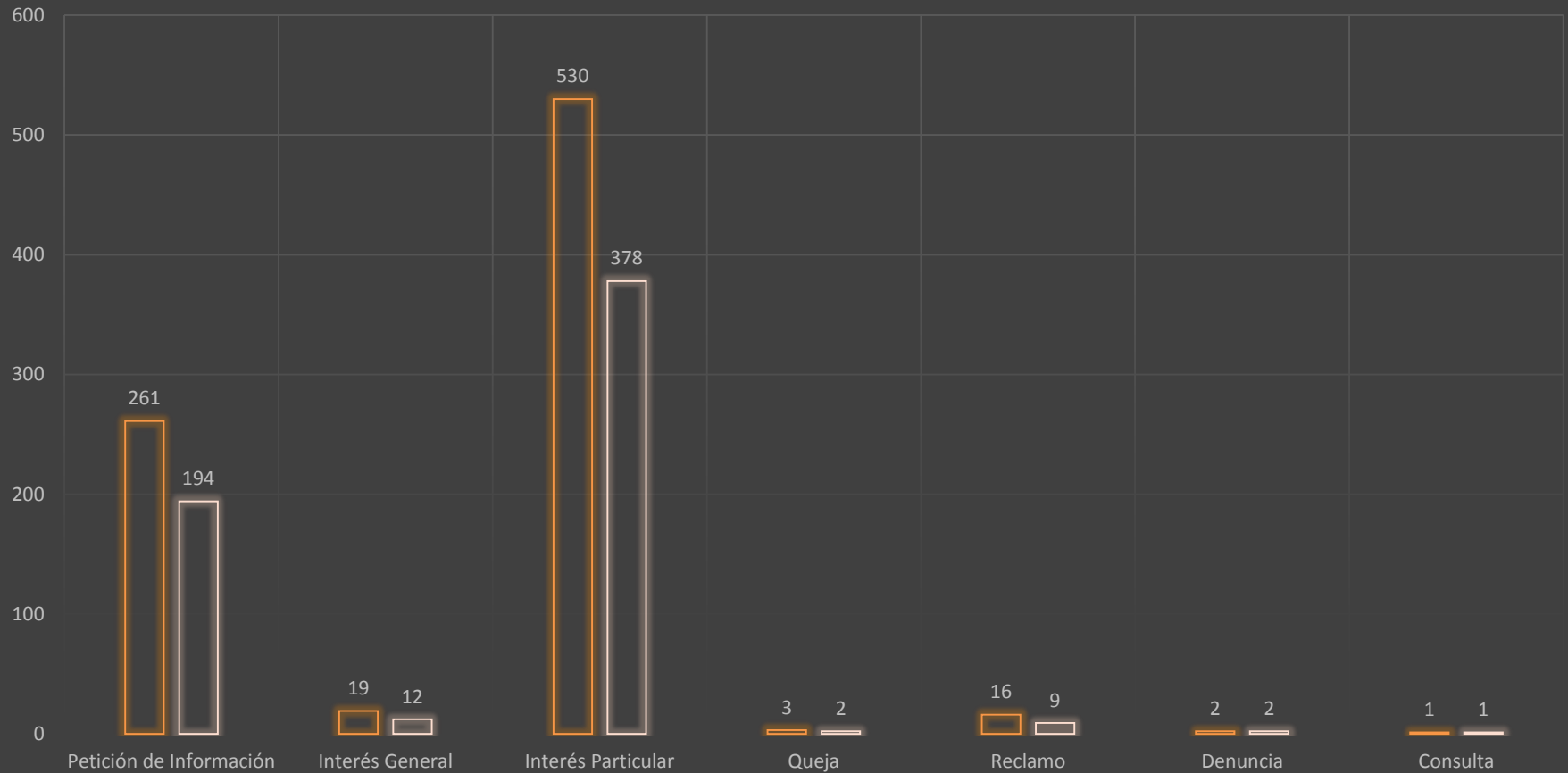
TOTAL JULIO	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	215	25,80%
Resueltos en Termino	602	72,40%
Resueltos fuera de Termino	14	1,7%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	1	0,10%
Total	832	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,02
Días fuera de término	0,80
Total de días	4,01



PARD - Julio

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

