

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

Octubre 2016



MINISTERIO DEL
TRANSPORTE

 MINTRANSPORTE

 INVIAS 20

 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	1019
Electrónico	105
Telefónico	30

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	233	180	77.3%
Interés General	4	3	75.0%
Interés Particular	866	435	50.2%
Queja	7	5	71.4%
Reclamo	19	15	78.9%
Denuncia	3	2	66.7%
Consulta	0	0	0%

Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	184
Solicitudes negadas	3
Solicitudes trasladadas	6
No respondidas	0
Pendientes	40
Total Solicitudes	233

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2.74%
Días fuera de término	0,05%
Total de días	2.78%

Total General de Peticiones recibidas en el mes

TOTAL JULIO	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	468	40.55%
Resueltos en Termino	663	57.45%
Resueltos fuera de Termino	16	1.39%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	7	0,61%
Total	1154	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2.89
Días fuera de término	1.13
Total de días	2.85

PQRD - Octubre

Recibidas Atendidas Oportunamente

