

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

Diciembre 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	511
Electrónico	101
Telefónico	6

# Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	191	137	71,7%
Interés General	31	22	71,0%
Interés Particular	353	250	70,8%
Queja	11	10	90,9%
Reclamo	31	24	77,4%
Denuncia	1	1	100%
Consulta	0	0	0%



# Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	139
Solicitudes negadas	4
Solicitudes trasladadas	5
No respondidas	0
Pendientes	43
<b>Total Solicitudes</b>	<b>191</b>

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,31%
Días fuera de término	0,07%
Total de días	<b>3,38%</b>



# Total General de Peticiones recibidas en el mes

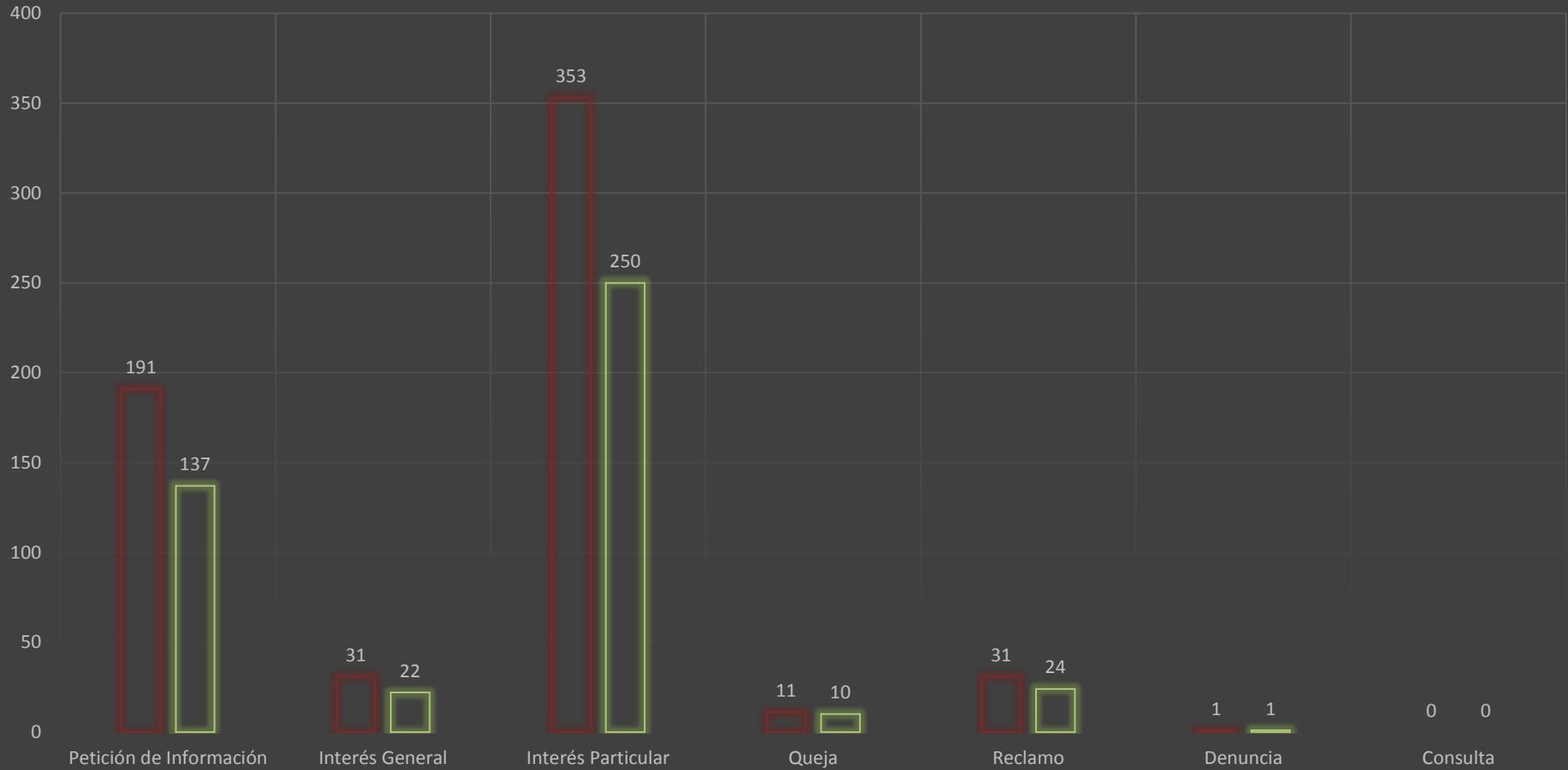
TOTAL NOVIEMBRE	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	159	25,73%
Resueltos en Termino	447	72,33%
Resueltos fuera de Termino	12	1,94%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	0	0%
<b>Total</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,22
Días fuera de término	0,03
<b>Total de días</b>	<b>3,26</b>



# PQRD - Diciembre

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE

 **MINTRANSPORTE**

 **INVIAS** 20 años  
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS

 **TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN