

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

Agosto 2016



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE



MINTRANSPORTE



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



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE



MINTRANSPORTE



Peticiones recibidas por Canal de Atención

Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	1109
Electrónico	176
Telefónico	35

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	403	298	73,9%
Interés General	15	13	86,7%
Interés Particular	722	442	61,2%
Queja	4	3	75,0%
Reclamo	47	41	87,2%
Denuncia	1	1	100%
Consulta	4	2	50%

Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	283
Solicitudes negadas	4
Solicitudes trasladadas	26
No respondidas	0
Pendientes	90
Total Solicitudes	403

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	1,50%
Días fuera de término	0,21%
Total de días	1,60%



Total General de Peticiones recibidas en el mes

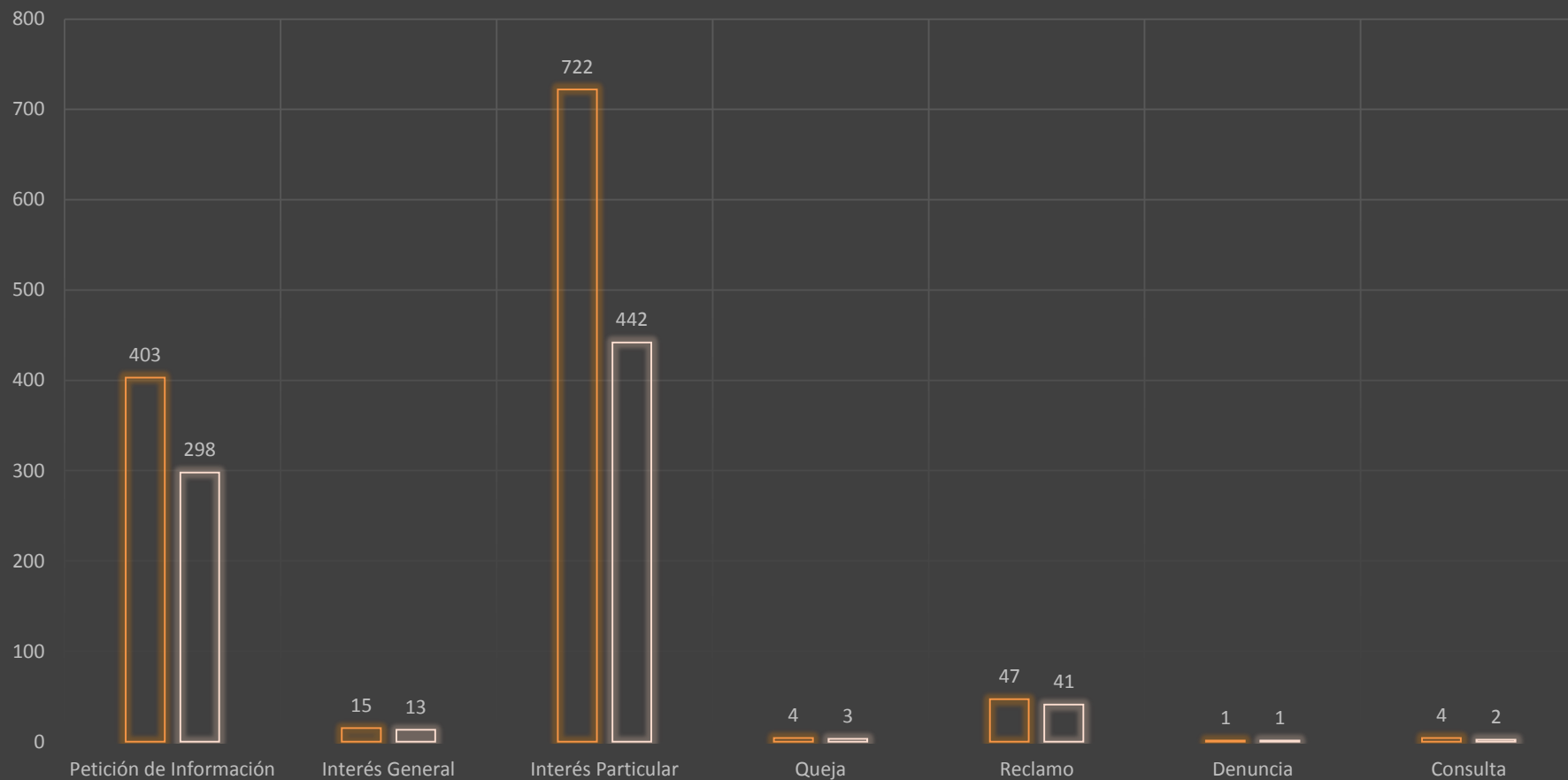
TOTAL JULIO	Cantidad	Porcentaje
En Trámite	424	32,12%
Resueltos en Término	862	65,30%
Resueltos fuera de Término	27	2,05%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	7	0,53%
Total	1320	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,10
Días fuera de término	2,01
Total de días	2,10



PARD - Agosto

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE



MINTRANSPORTE

