

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

Febrero 2015



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE



# CANALES DE ATENCIÓN

## Presencial

- \* En Bogota, 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	1305
Electrónico	164
Telefónico	1

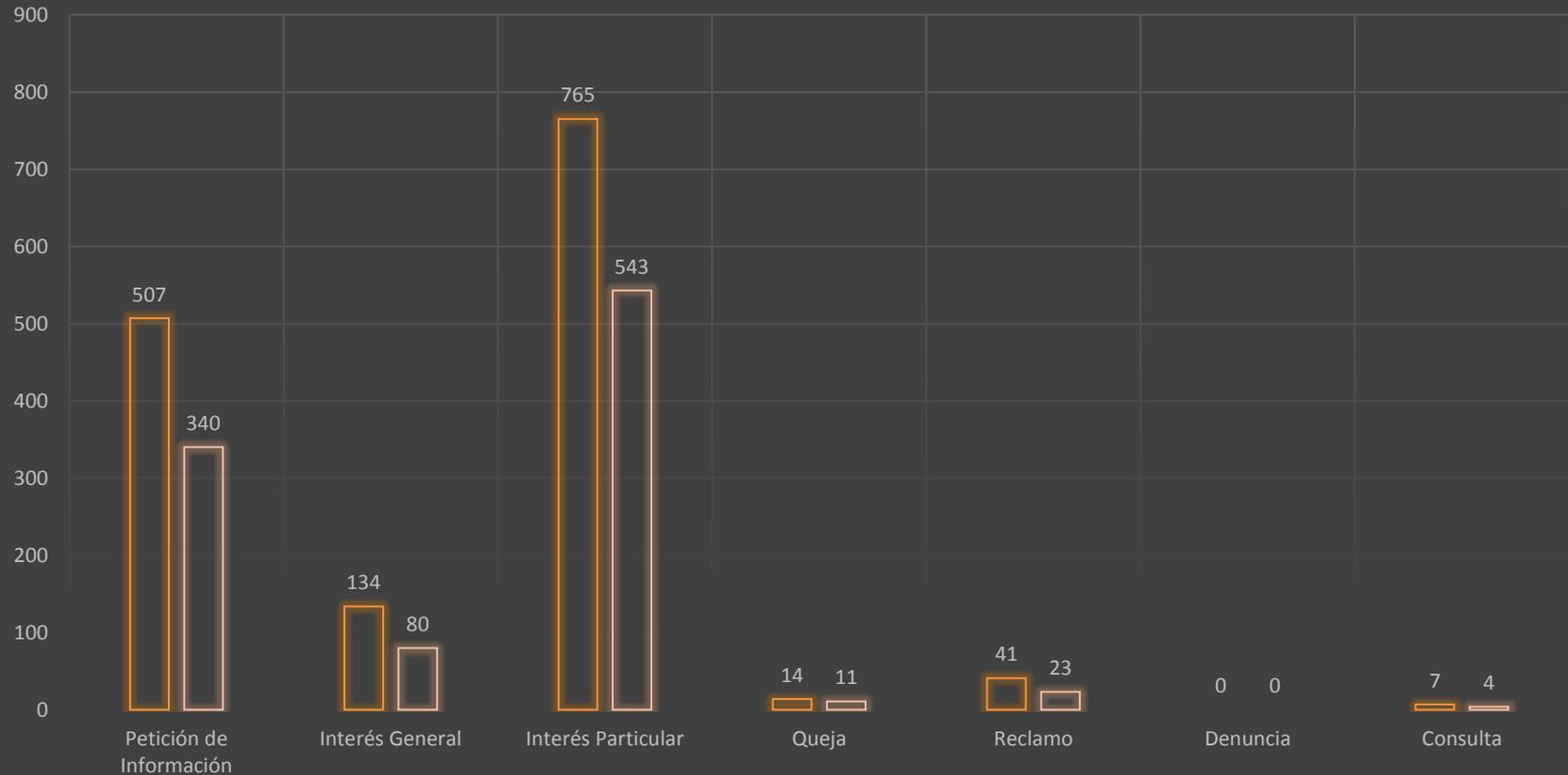
## Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	507	340	67,06%
Interés General	134	80	59,70%
Interés Particular	765	543	70,98%
Queja	14	11	78,57%
Reclamo	41	23	56,09%
Denuncia	0	0	-
Consulta	7	4	57,14%



## PQRD - Febrero

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE

