

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

Mayo 2015



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	1075
Electrónico	135
Telefónico	43

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	375	237	63,2%
Interés General	62	27	43,5%
Interés Particular	641	353	55,7%
Queja	5	2	40%
Reclamo	20	12	60%
Denuncia	5	3	60%
Consulta	3	2	66,6%



Total General de Peticiones recibidas en el mes

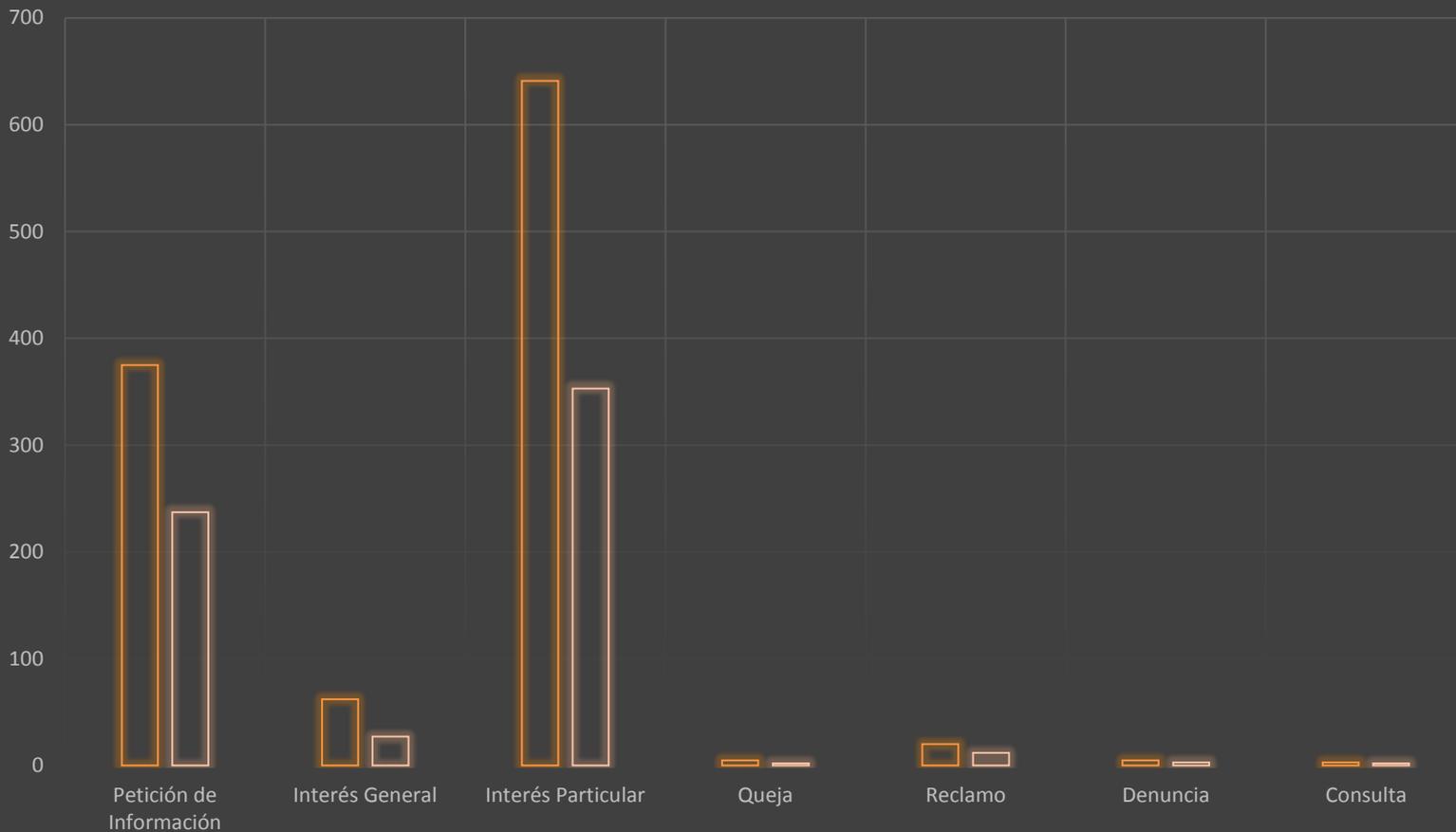
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	451	35,69%
Resueltos en Termino	639	59,12%
Resueltos fuera de Termino	7	1,32%
No resueltos	8	3,25%
Sin Evidencia	6	0,35%
Total	1111	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,67%
Días fuera de término	1,69%
Total de días	2,69%



PQRD - Mayo

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

