

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

Noviembre 2015



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



Peticiones recibidas por Canal de Atención

Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	707
Electrónico	121
Telefónico	9

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	238	202	71,3%
Interés General	111	70	63%
Interés Particular	401	210	52,3%
Queja	2	1	50%
Reclamo	38	24	63,1%
Denuncia	0	0	0%
Consulta	2	1	50%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	167
Solicitudes negadas	0
Solicitudes trasladadas	19
No respondidas	19
Pendientes	78
Total Solicitudes	283

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,80
Días fuera de término	0,91
Total de días	3,97



Total General de Peticiones recibidas en el mes

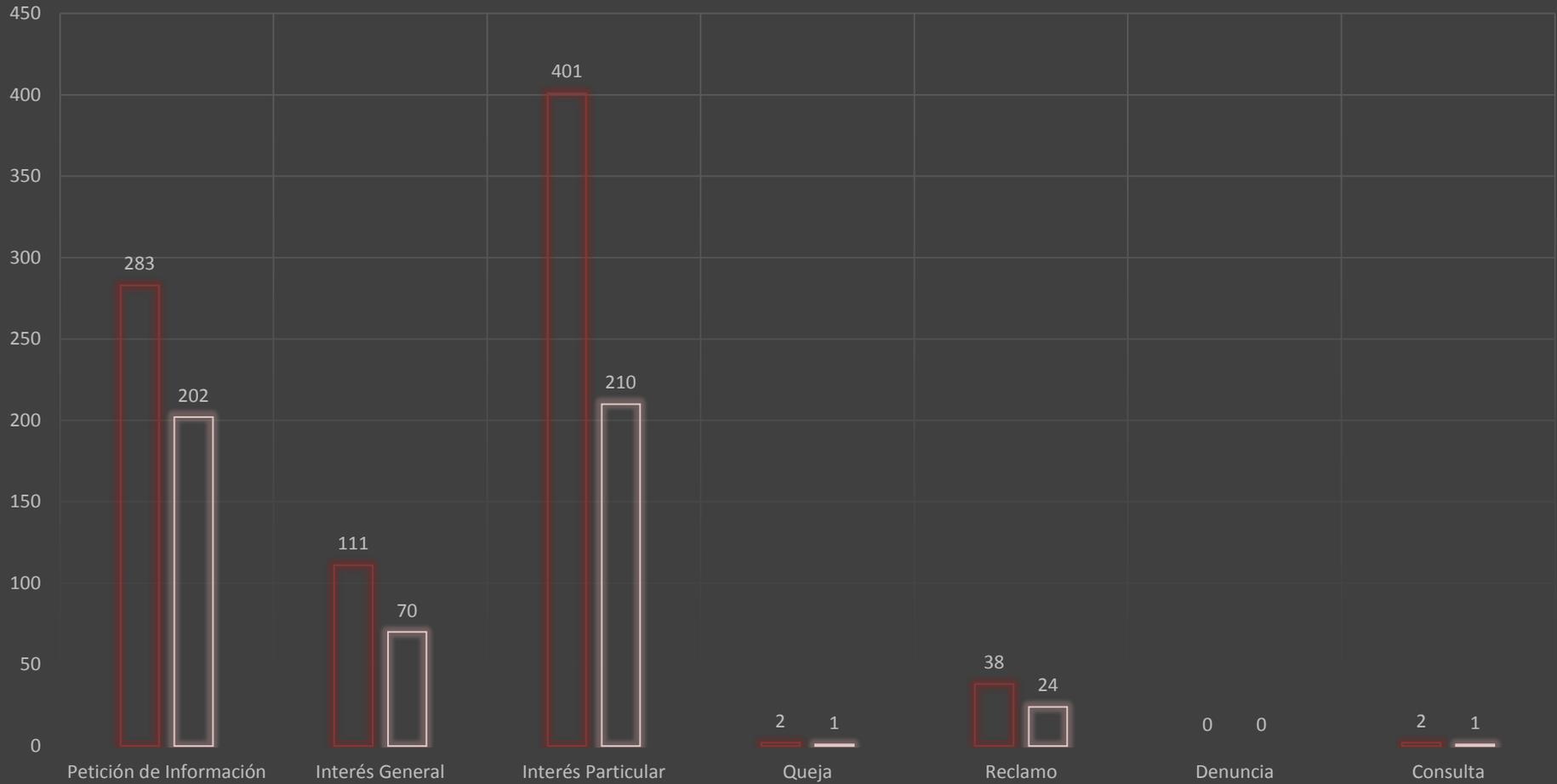
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	376	44,9%
Resueltos en Termino	451	53,8%
Resueltos fuera de Termino	4	0,4%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	6	0,7%
Total	837	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,05
Días fuera de término	2,44
Total de días	4,06



PQRD - Noviembre

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

 **MINTRANSPORTE**

 **INVIAS** 20 años
INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS

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