

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

Febrero 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

Peticiones recibidas por Canal de Atención

Canal	Peticiones Recibidas
Presencial	948
Electrónico	130
Telefónico	4

Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	266	199	74,8%
Interés General	63	41	65%
Interés Particular	719	355	49,3%
Queja	7	7	100%
Reclamo	20	20	100%
Denuncia	3	1	33,3%
Consulta	5	3	60%



Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	195
Solicitudes negadas	2
Solicitudes trasladadas	6
No respondidas	0
Pendientes	63
Total Solicitudes	266

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	2,71
Días fuera de término	0,45
Total de días	2,68



Total General de Peticiones recibidas en el mes

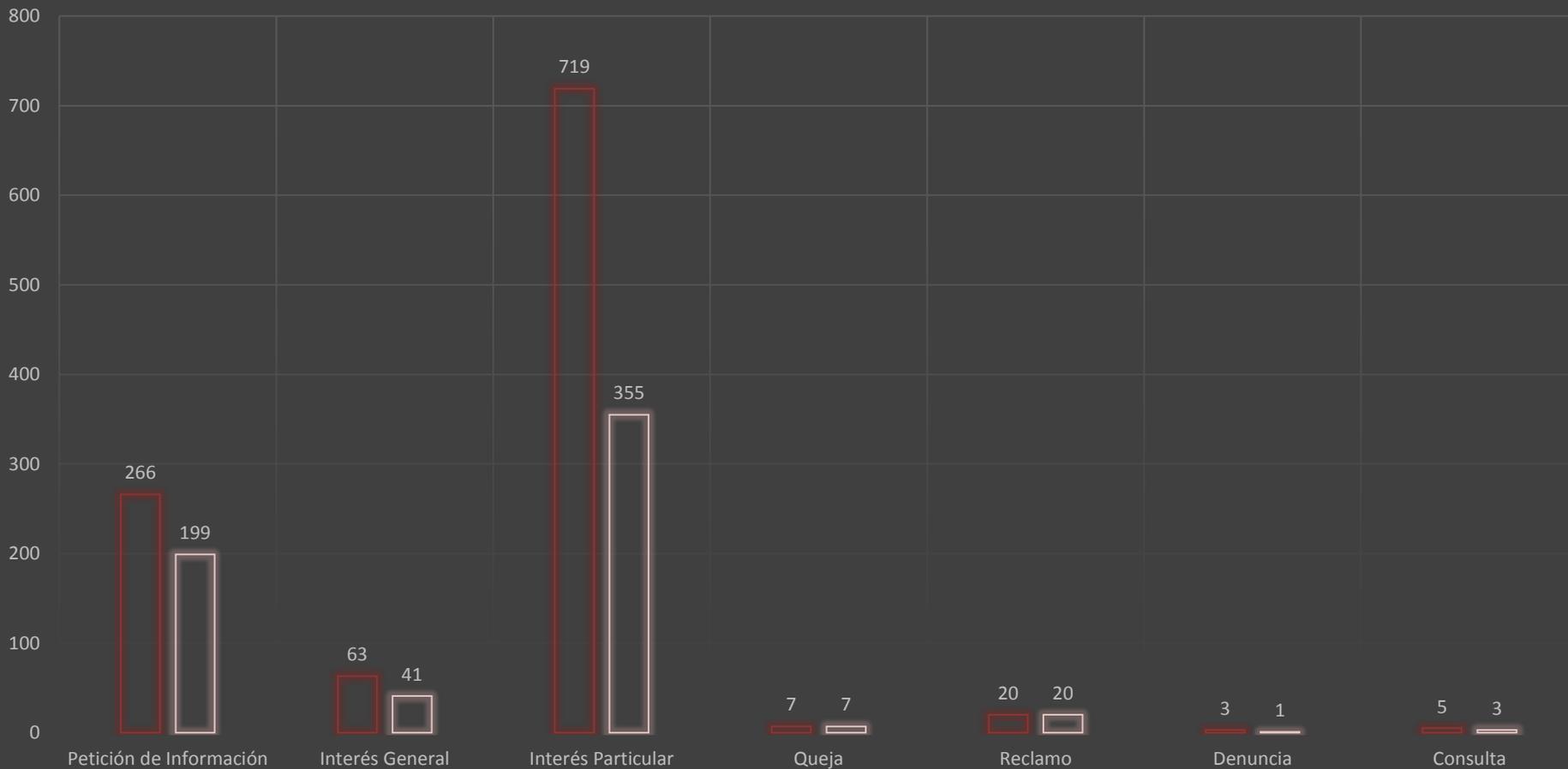
TOTAL (MES)	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	444	41%
Resueltos en Termino	623	57,6%
Resueltos fuera de Termino	13	1,2%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	2	0,2%
Total	1082	100%

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	4,90
Días fuera de término	0,51
Total de días	4,85



PQRD - Febrero

Recibidas Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA
INTELIGENTE DE
TRANSPORTE

