

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

Abril 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](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	830
Electrónico	139
Telefónico	7

# Peticiones recibidas de acuerdo a su naturaleza

Tipo de Petición	Recibidas	Atendidas Oportunamente	% de Cumplimiento
Petición de Información	253	198	78,3%
Interés General	31	21	67,7%
Interés Particular	655	532	81,2%
Queja	5	4	80%
Reclamo	25	21	84%
Denuncia	2	2	100%
Consulta	4	4	100%



# Total Solicitudes de acceso a la información

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	
Solicitudes atendidas	190
Solicitudes negadas	2
Solicitudes trasladadas	16
No respondidas	0
Pendientes	45
<b>Total Solicitudes</b>	<b>253</b>

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,10
Días fuera de término	0,18
Total de días	2,94



# Total General de Peticiones recibidas en el mes

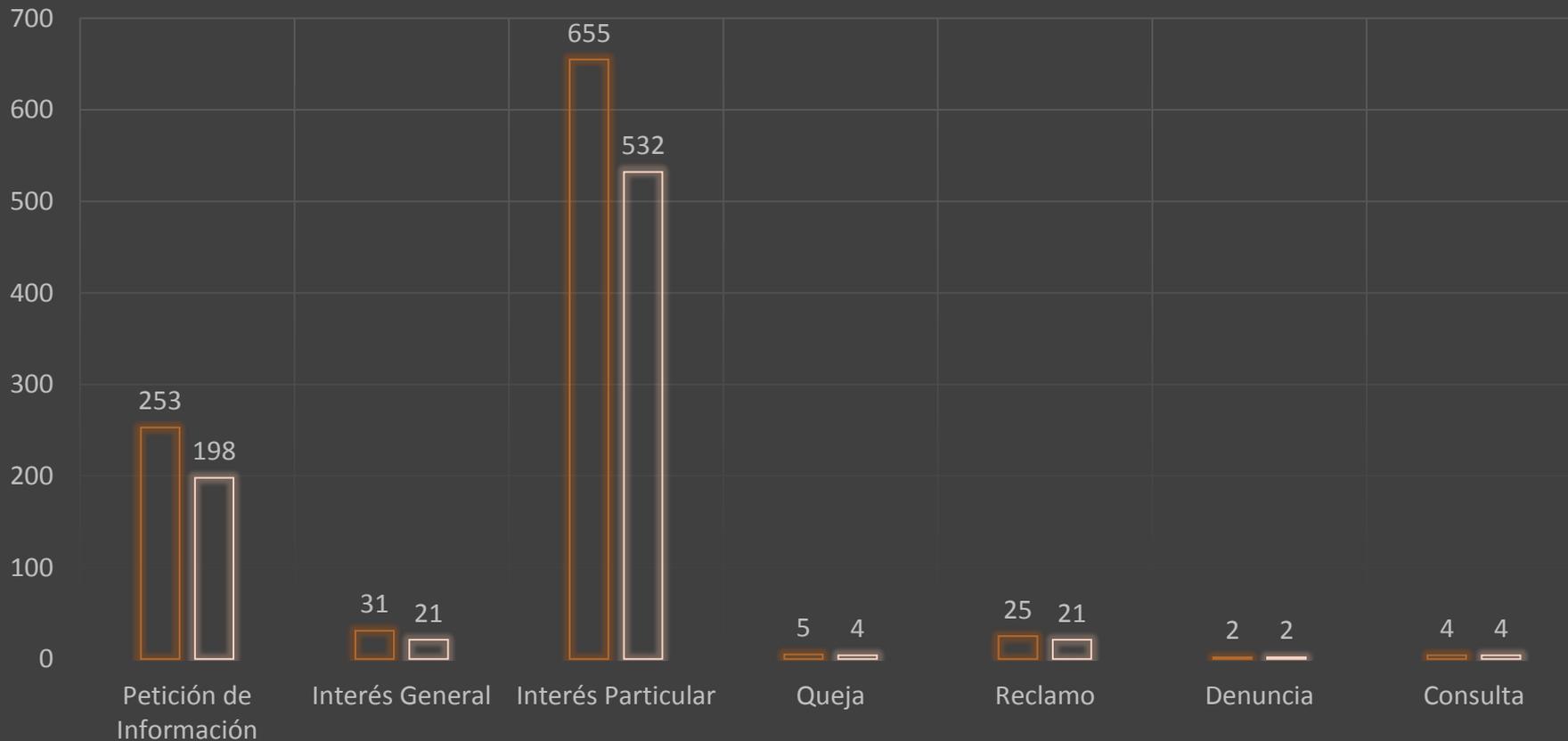
TOTAL ABRIL	Cantidad	Porcentaje
En Tramite	177	18,2%
Resueltos en Termino	782	80,2%
Resueltos fuera de Termino	14	1,4%
No resueltos	0	0%
Sin Evidencia	2	0,2%
<b>Total</b>	<b>975</b>	<b>100%</b>

Promedio Tiempos de Respuesta en días	
Días dentro del término	3,29
Días fuera de término	1,37
Total de días	3,27



# PQRD - Abril

Recibidas    Atendidas Oportunamente



INFRAESTRUCTURA  
INTELIGENTE DE  
TRANSPORTE

