



NIT 816000558-8

**INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
OFICINA ASESORA JURÍDICA**

INFORME PQRSFYD AGOSTO 2023

**INFORME CONSOLIDADO DE PQRSFYD POR TIPO DE SOLICITUD Y MEDIO DE
RECEPCIÓN**

A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de los canales dispuestos por el Instituto de Movilidad Pereira en el periodo de agosto del año 2023, para la recepción de las PQRSF:

ESTADISTICA MES DE AGOSTO DE 2023:

TIPO DE SOLICITUD	TELEFONICA	PRESENCIAL	ESCRITA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	APP	TOTAL
PETICIONES	0	0	118	141	135	0	394
QUEJAS	0	0	7	1	14	0	22
RECLAMOS	0	0	0	0	21	0	21
SUGERENCIAS	0	0	0	0	2	0	2
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	0	0	0	0	10	0	10
TUTELAS	0	0	0	172	0	0	172
DEMANDAS	0	0	0	0	1	0	1
NOTIFICACIONES	0	0	0	0	1	0	1
PETICIONES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	13	0	13
TOTAL	0	0	125	314	197	0	636

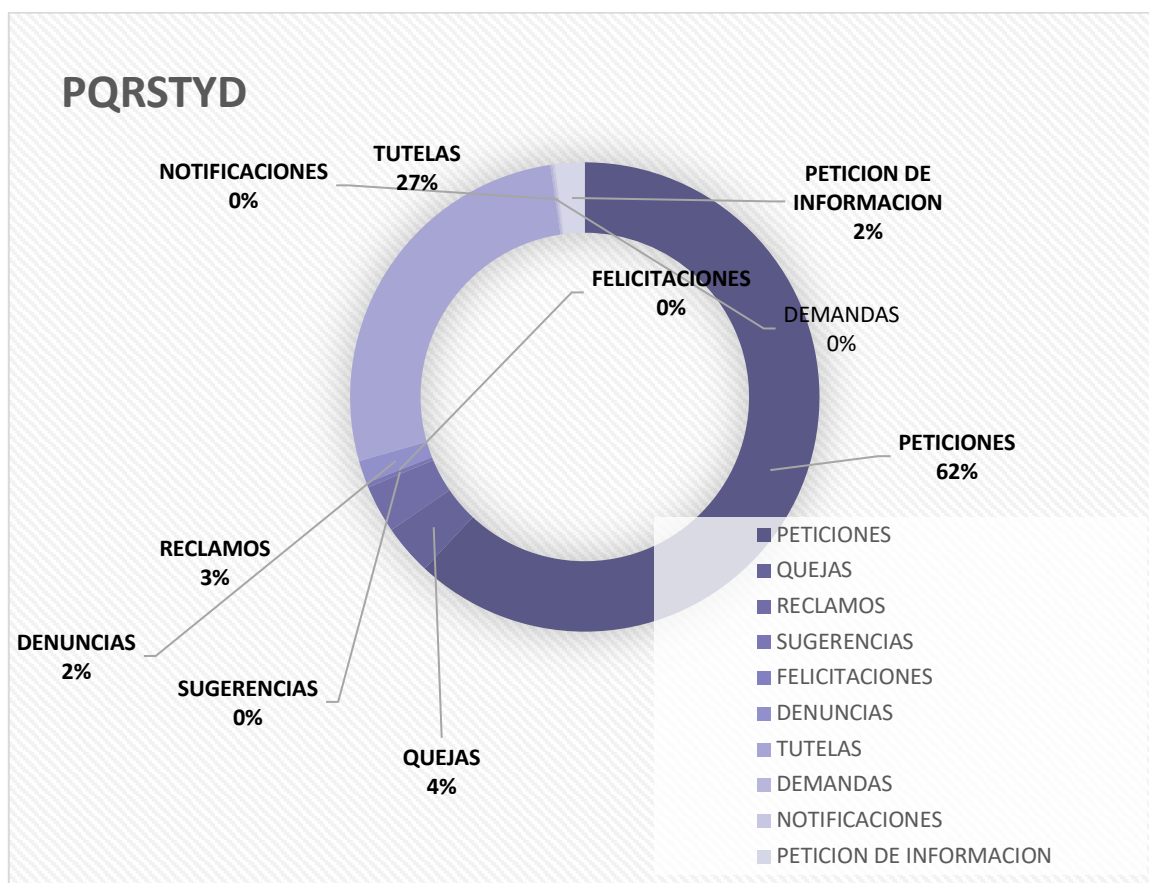
Fuente: SAIA



NIT 816000558-8

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA OFICINA ASESORA JURÍDICA

INFORME PQRSFYD AGOSTO 2023



Fuente: SAIA

PETICIONES son el mayor número de PQRSF recibido durante el mes de agosto con 394 que representa un 62% del total; las demás Peticiones así:

Presencial: 0

Escritas: 118

página web: 135

correo electrónico: 141

telefónica: 0

APP: 0

QUEJAS: En total se recibieron 22 quejas, 14 a través de página web, 1 por correo electrónico, 7 escritas



NIT 816000558-8

**INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
OFICINA ASESORA JURÍDICA**

INFORME PQRSFYD AGOSTO 2023

RECLAMOS: En total se recibieron 21 reclamos, todos a través de la página web

FELICITACIONES: No se recibieron en el periodo

SUGERENCIAS: En total se recibieron 2 a través de la página web

DENUNCIAS: En total se recibieron 10 a través de la página web

TUTELAS: durante el periodo indicado se recibieron en SAIA **172 Tutelas**, todos a través del correo electrónico

DEMANDAS: En total se recibieron 1 a través de la página web

NOTIFICACIONES: En total se recibieron 1 a través de la página web

PETICION DE INFORMACION: Se recibieron 13 peticiones de información en el periodo, todas a través de página web.

Estadísticas de agosto 2023

ITEM	No.
Solicitudes recibidas	636
Trasladadas a otra institución	0
Tiempo de respuesta	15 días
Se negó el acceso a la información	0

Fuente: SAIA

MARÍA FERNANDA JIMENEZ REYES
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA
INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA