

|                                                                                                             |                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <br><b>NIT 816000558-8</b> | <b>OFICINA JURÍDICA</b><br><b>INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA</b> |
| Versión:0.1<br>Vigencia: 07-2022                                                                            | <b>INFORME DE PQRSTDFD DEL MES DE MARZO DE 2023</b>                 |

12 Abril de 2023.

## INFORME CONSOLIDADO DE PQRSTDFD 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 Marzo del año 2023, para la recepción de las PQRSF:

### ESTADISTICA MES DE MARZO DE 2023:

| TIPO DE SOLICITUD         | TELEFONICA | PRESENCIAL | ESCRITA | CORREO ELECTRONICO | PAGINA WEB | APP | TOTAL |
|---------------------------|------------|------------|---------|--------------------|------------|-----|-------|
| PETICIONES                | 0          | 0          | 105     | 110                | 120        | 0   | 335   |
| QUEJAS                    | 0          | 0          | 8       | 0                  | 17         | 0   | 25    |
| RECLAMOS                  | 0          | 0          | 1       | 0                  | 16         | 0   | 17    |
| SUGERENCIAS               | 0          | 0          | 0       | 0                  | 0          | 0   | 0     |
| FELICITACIONES            | 0          | 0          | 0       | 0                  | 0          | 0   | 0     |
| DENUNCIAS                 | 0          | 0          | 0       | 0                  | 9          | 0   | 9     |
| TUTELAS                   | 0          | 0          | 0       | 50                 | 1          | 0   | 51    |
| DEMANDAS                  | 0          | 0          | 0       | 0                  | 0          | 0   | 0     |
| NOTIFICACIONES            | 0          | 0          | 0       | 0                  | 0          | 0   | 0     |
| PETICIONES DE INFORMACIÓN | 0          | 0          | 2       | 0                  | 17         | 0   | 19    |
| TOTAL                     | 0          | 0          | 116     | 160                | 180        | 0   | 456   |

Fuente: SAIA

**INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA**  
 DIRECCIÓN: CARRERA 14 No. 17-60  
 CORREO: [contactenos@movilidadpereira.gov.co](mailto:contactenos@movilidadpereira.gov.co)

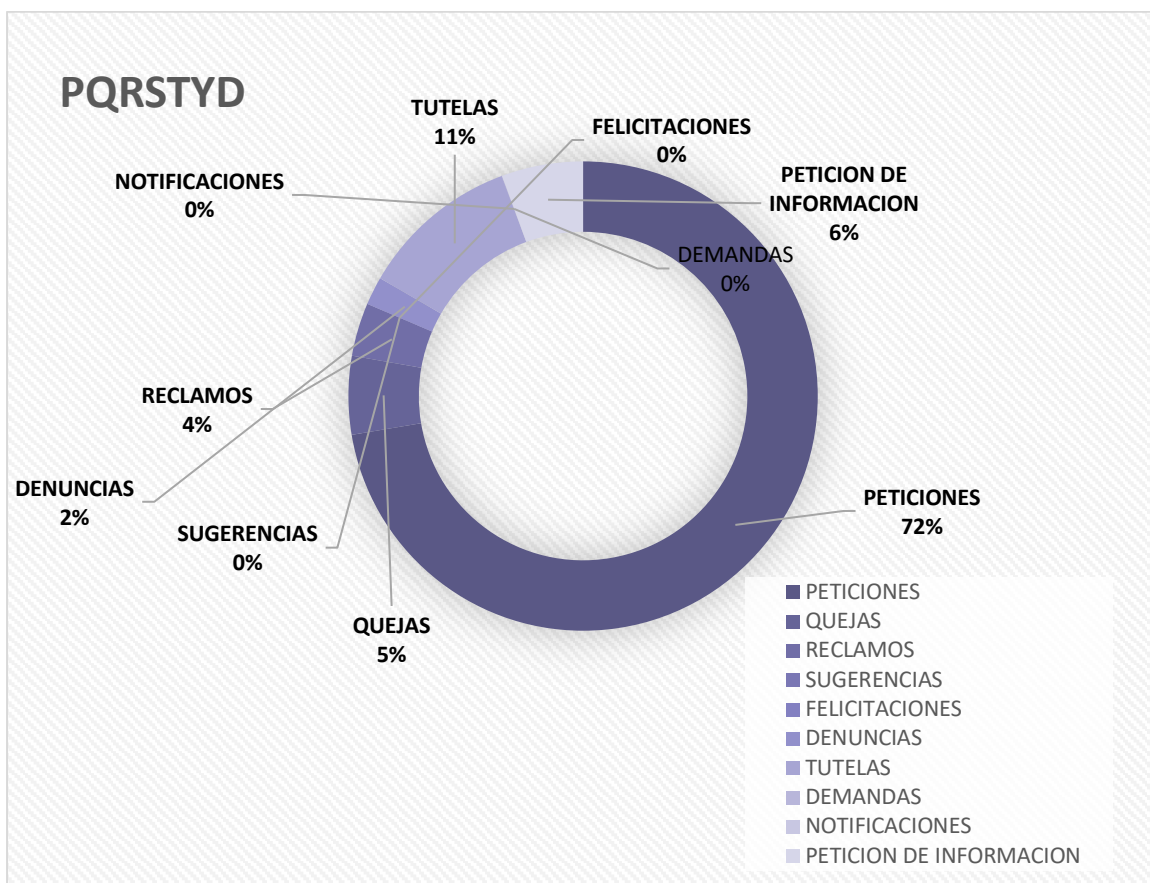


NIT 816000558-8

**OFICINA JURÍDICA  
INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA**

Versión:0.1  
Vigencia: 07-2022

INFORME DE PQRSTDFD DEL MES DE MARZO DE 2023



Fuente: SAIA

**PETICIONES:** son el mayor número de PQRSFTYD recibido durante el mes de marzo con un total de 335 peticiones que representan un 72% del total de las PQRSFTYD, así:

Presencial: 0

Escritas: 105

Página Web: 120

Correo Electrónico: 110

Telefónica: 0

**INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA**  
DIRECCIÓN: CARRERA 14 No. 17-60  
CORREO: [contactenos@movilidadpereira.gov.co](mailto:contactenos@movilidadpereira.gov.co)

|                                                                                                             |                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>NIT 816000558-8</b> | <p align="center"><b>OFICINA JURÍDICA</b><br/> <b>INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA</b></p> |
| Versión:0.1<br>Vigencia: 07-2022                                                                            | <b>INFORME DE PQRSTDFD DEL MES DE MARZO DE 2023</b>                                         |

APP: 0

**QUEJAS:** En total se recibieron 25 quejas, 8 escritas y 17 en página web.

**RECLAMOS:** En total se recibieron 17 reclamos, uno escrito y 16 a través de la página web.

**FELICITACIONES:** Durante este periodo no se recibieron felicitaciones

**SUGERENCIAS:** Durante este no se recibieron sugerencias.

**DENUNCIAS:** en total se recibieron 9 denuncias, todas a través de la página web.

**TUTELAS:** durante el periodo indicado se recibieron en SAIA **51 Tutelas**. 50 a través de correo electrónico y 1 a través de la página web.

**DEMANDAS:** no se recibieron demanda en el periodo de marzo de 2023.

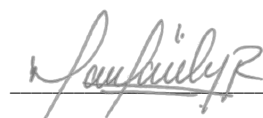
**NOTIFICACIONES:** no se recibieron en el periodo de marzo de 2023.

**PETICION DE INFORMACION:** Se recibieron 19 peticiones de información en el periodo, 17 a través de página web y 2 escrita.

**Estadísticas de octubre 2022**

| ITEM                               | No.     |
|------------------------------------|---------|
| Solicitudes recibidas              | 456     |
| Trasladadas a otra institución     | 0       |
| Tiempo de respuesta                | 15 días |
| Se negó el acceso a la información | 0       |

Fuente: SAIA



**MARIA FERNANDA JIMENEZ REYES**  
 JEFE OFICINA JURÍDICA  
 INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA

**INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA**  
 DIRECCIÓN: CARRERA 14 No. 17-60  
 CORREO: [contactenos@movilidadpereira.gov.co](mailto:contactenos@movilidadpereira.gov.co)