



NIT 816000558-8

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

INFORME PQRSFYD SEPTIEMBRE 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 septiembre del año 2023, para la recepción de las PQRSF:

ESTADISTICA MES DE SEPTIEMBRE DE 2023:

TIPO DE SOLICITUD	TELEFONICA	PRESENCIAL	ESCRITA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	APP	TOTAL
PETICIONES	0	0	325	381	359	0	1065
QUEJAS	0	0	14	2	26	0	42
RECLAMOS	0	0	1	0	19	0	20
SUGERENCIAS	0	0	0	1	3	0	4
FELICITACIONES	0	0	0	0	1	0	1
DENUNCIAS	0	0	2	0	18	0	20
TUTELAS	2	0	0	265	2	0	269
DEMANDAS	0	0	0	0	0	0	0
NOTIFICACIONES	0	0	0	0	0	0	0
PETICIONES DE INFORMACIÓN	0	0	1	0	34	0	35
TOTAL	2	0	343	649	462	0	1456

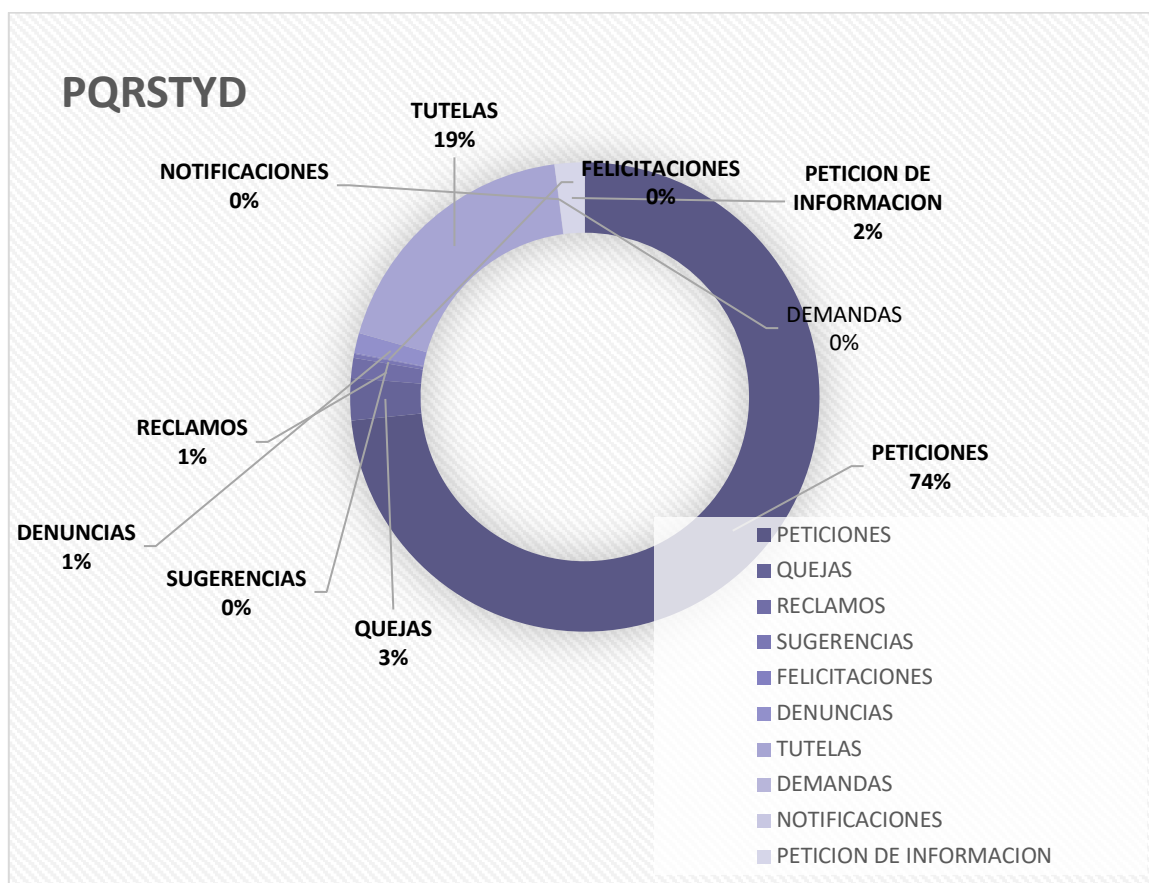
Fuente: SAIA



NIT 816000558-8

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA OFICINA ASESORA JURÍDICA

INFORME PQRSFYD SEPTIEMBRE 2023



Fuente: SAIA

PETICIONES son el mayor número de PQRSF recibido durante el mes de septiembre con 1065 que representa un 74% del total; las demás Peticiones así:

Presencial: 0

Escritas: 326

página web: 360

correo electrónico: 382

telefónica: 0

APP: 0

QUEJAS: En total se recibieron 42 quejas, 26 a través de la página web, 14 escritas, 2 a través de correo electrónico



NIT 816000558-8

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

INFORME PQRSFYD SEPTIEMBRE 2023

RECLAMOS: En total se recibieron 20 reclamos, 19 a través de la página web y una escrita

FELICITACIONES: se recibió una a través de la página web

SUGERENCIAS: En total se recibieron cuatro, 3 a través de la página web y una a través de correo electrónico

DENUNCIAS: se recibieron 20 denuncias, 18 a través de la página web y dos escritas

TUTELAS: durante el periodo indicado se recibieron en SAIA **269 Tutelas**. 265 a través de correo electrónico y dos a través de la página web, y dos a través de teléfono

DEMANDAS: No se recibieron demandas en el periodo

NOTIFICACIONES: No se recibieron notificaciones en el periodo

PETICION DE INFORMACION: Se recibieron 35 peticiones de información en el periodo, 34 a través de página web y una escrita

Estadísticas de septiembre 2023

ITEM	No.
Solicitudes recibidas	1456
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 ASESORA JURÍDICA
INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA