



INSTITUTO DE MOVILIAD DE PEREIRA
NIT 816000558-8

INFORME PQRSFYD JULIO 2024

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 julio del año 2024, para la recepción de las PQRSF:

ESTADISTICA MES DE JULIO DE 2024:

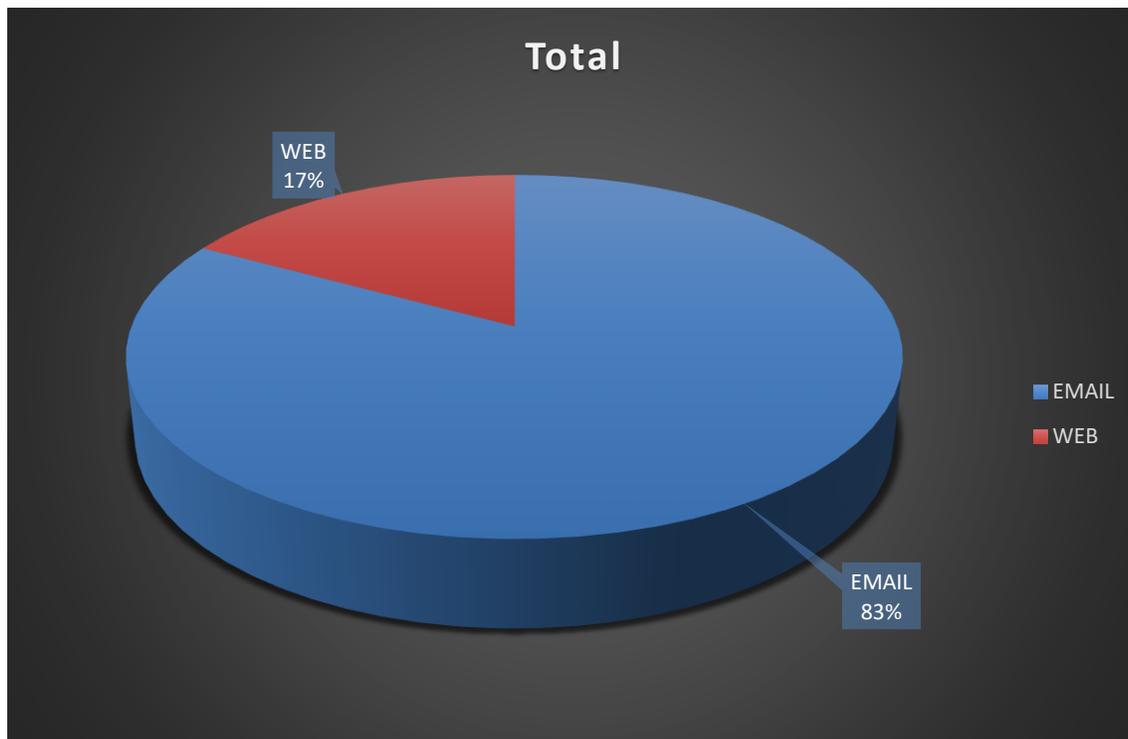
| TIPO DE SOLICITUD | TELEFONICA | PRESENCIAL | ESCRITA | CORREO ELECTRONICO | PAGINA WEB | TOTAL |
|---------------------------|------------|------------|---------|--------------------|------------|-------|
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 461 | 91 | 552 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 8 | 15 | 23 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 5 | 7 | 12 |
| TUTELAS | 0 | 0 | 0 | 161 | 1 | 162 |
| DEMANDAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| NOTIFICACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIONES DE INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 1 | 10 | 11 |
| TOTAL | 0 | 0 | 0 | 636 | 131 | 767 |

Fuente: SAIA



INSTITUTO DE MOVILIAD DE PEREIRA
NIT 816000558-8

INFORME PQRSFYD JULIO 2024



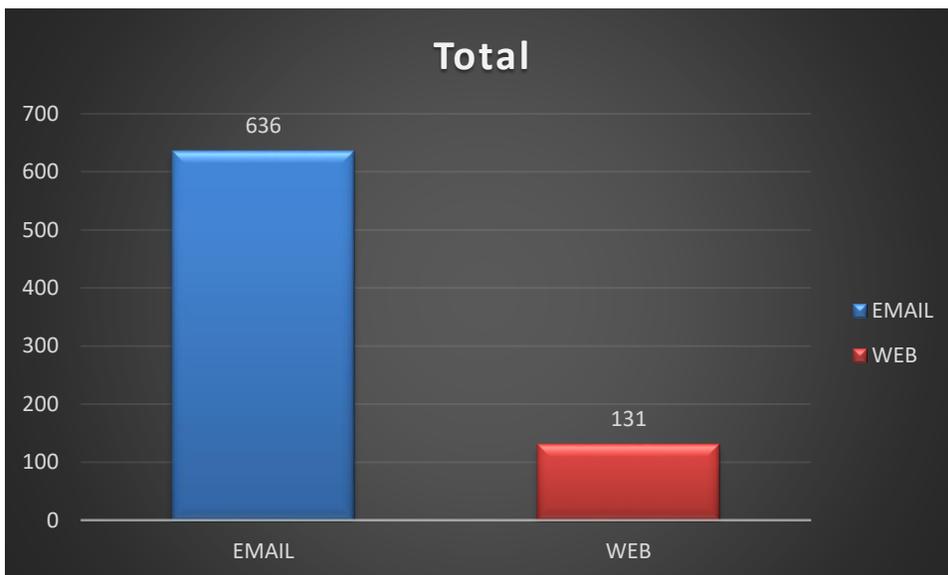
Fuente: SAIA

Las peticiones constituyen el mayor número de solicitudes de PQRSF recibidas por el Instituto de Movilidad de Pereira durante el mes de julio de 2024, alcanzando un total de 767, lo que representa el un crecimiento en solicitudes con el mes anterior del total. Esto también evidencia un aumento sustancial en tutelas y peticiones en comparación con el mes anterior, en el que se registraron 666 peticiones.



INSTITUTO DE MOVILIAD DE PEREIRA
NIT 816000558-8

INFORME PQRSFYD JULIO 2024



En cuanto al uso de los canales de recepción de solicitudes, el correo electrónico ocupa el primer puesto con un 83% de las solicitudes radicadas por este medio, mientras que un 17% se realizan a través de la página web. Esto demuestra que cada vez los medios no presenciales toman mayor relevancia a la hora de comunicarse con la entidad.

Estadísticas de enero 2024

| ITEM | Enero | Febrero | marzo | abril | mayo | junio | julio |
|------------------------------------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
| Solicitudes recibidas | 635 | 593 | 695 | 817 | 763 | 666 | 767 |
| Trasladadas a otra institución | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tiempo de respuesta | 15 días | 15 días | 15 días | 15 día | 15 día | 15 día | 15 día |
| Se negó el acceso a la información | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: SAIA

Juana Valentina Mejía López
Subdirectora Jurídica
Instituto de Movilidad de Pereira