



NIT 816000558-8

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

INFORME PQRSFYD ENERO 2022

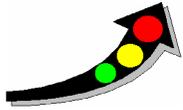
INFORME CONSOLIDADO DE PQRSFYD POR TIPO DE SOLICITUD Y MEDIO DE RECEPCIÓN

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 enero del año 2022, para la recepción de las PQRSF:

ESTADISTICA MES DE ENERO DE 2022:

| TIPO DE SOLICITUD | TELEFONICA | PRESENCIAL | ESCRITA | CORREO ELECTRONICO | PAGINA WEB | APP | TOTAL |
|---------------------------|-------------------|-------------------|----------------|---------------------------|-------------------|------------|--------------|
| PETICIONES | 0 | 0 | 0 | 28 | 77 | 0 | 105 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 7 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 10 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| FELICITACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| TUTELAS | 0 | 0 | 0 | 21 | 2 | 0 | 23 |
| DEMANDAS | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| NOTIFICACIONES | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PETICIONES DE INFORMACIÓN | 0 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0 | 14 |
| TOTAL | 0 | 0 | 0 | 50 | 116 | 0 | 166 |

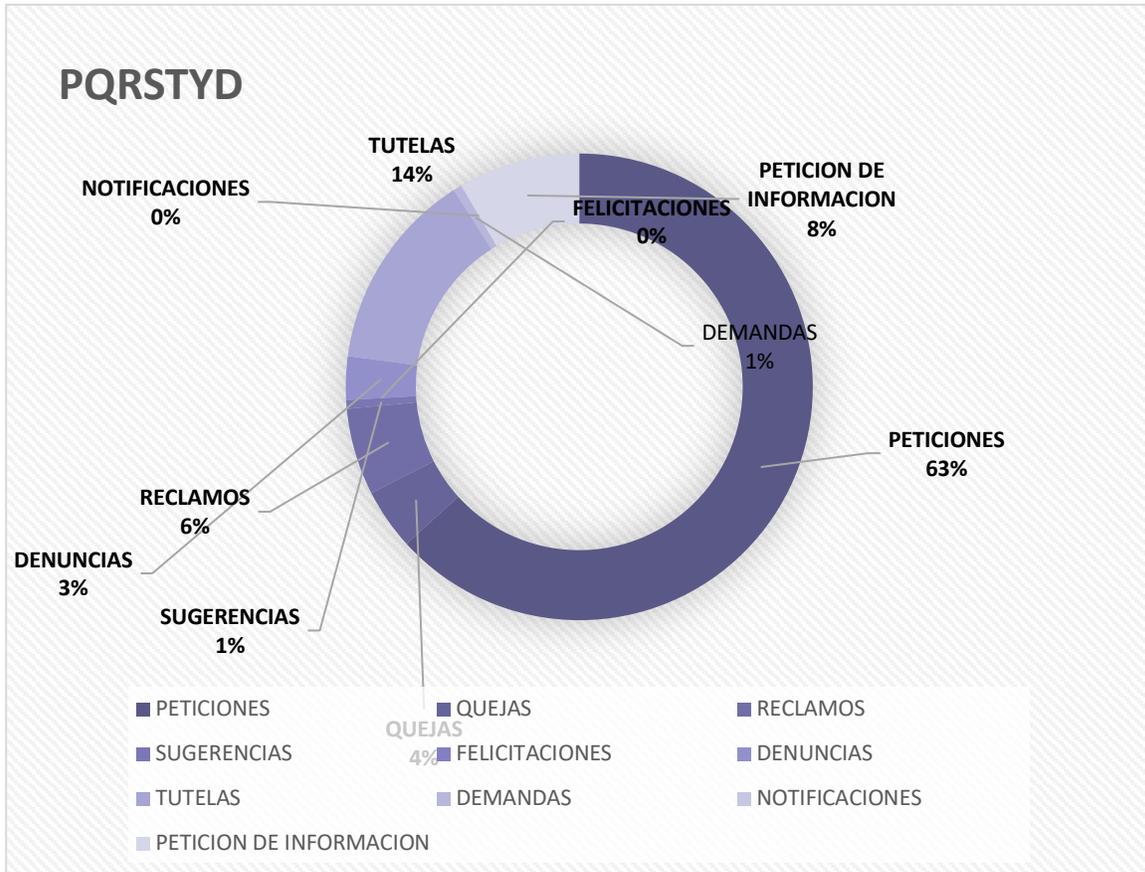
Fuente: SAIA



NIT 816000558-8

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA OFICINA ASESORA JURÍDICA

INFORME PQRSFYD ENERO 2022



Fuente: SAIA

PETICIONES son el mayor número de PQRSF recibido durante el mes de diciembre con 105 que representa un 63% del total; las demás Peticiones así:

Presencial: 0

Escritas: 0

página web: 77

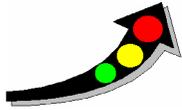
correo electrónico: 28

telefónica: 0

APP: 0

QUEJAS: En total se recibieron 7 quejas, todas a través de la página web

RECLAMOS: En total se recibieron 10 reclamos, todos a través de la página web



NIT 816000558-8

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

INFORME PQRSFYD ENERO 2022

FELICITACIONES: No se recibieron en el periodo

SUGERENCIAS: En total se recibió una queja a través de la pagina web

DENUNCIAS: en total se recibieron 5 denuncias, todos a través de la página web

TUTELAS: durante el periodo indicado se recibieron en SAIA **23 Tutelas**. 21 a través de correo electrónico y dos a través de la pagina web

DEMANDAS: Se recibió una demanda a través de la pagina web

NOTIFICACIONES: No se recibieron en el periodo

PETICION DE INFORMACION: Se recibieron 14 peticiones de información en el periodo, todas a través de página web.

Estadísticas de enero 2022

| ITEM | No. |
|------------------------------------|---------|
| Solicitudes recibidas | 166 |
| 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