



INSTITUTO DE MOVILIAD DE PEREIRA
NIT 816000558-8

INFORME PQRSFYD ABRIL 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 abril del año 2024, para la recepción de las PQRSF:

ESTADISTICA MES DE ABRIL DE 2024:

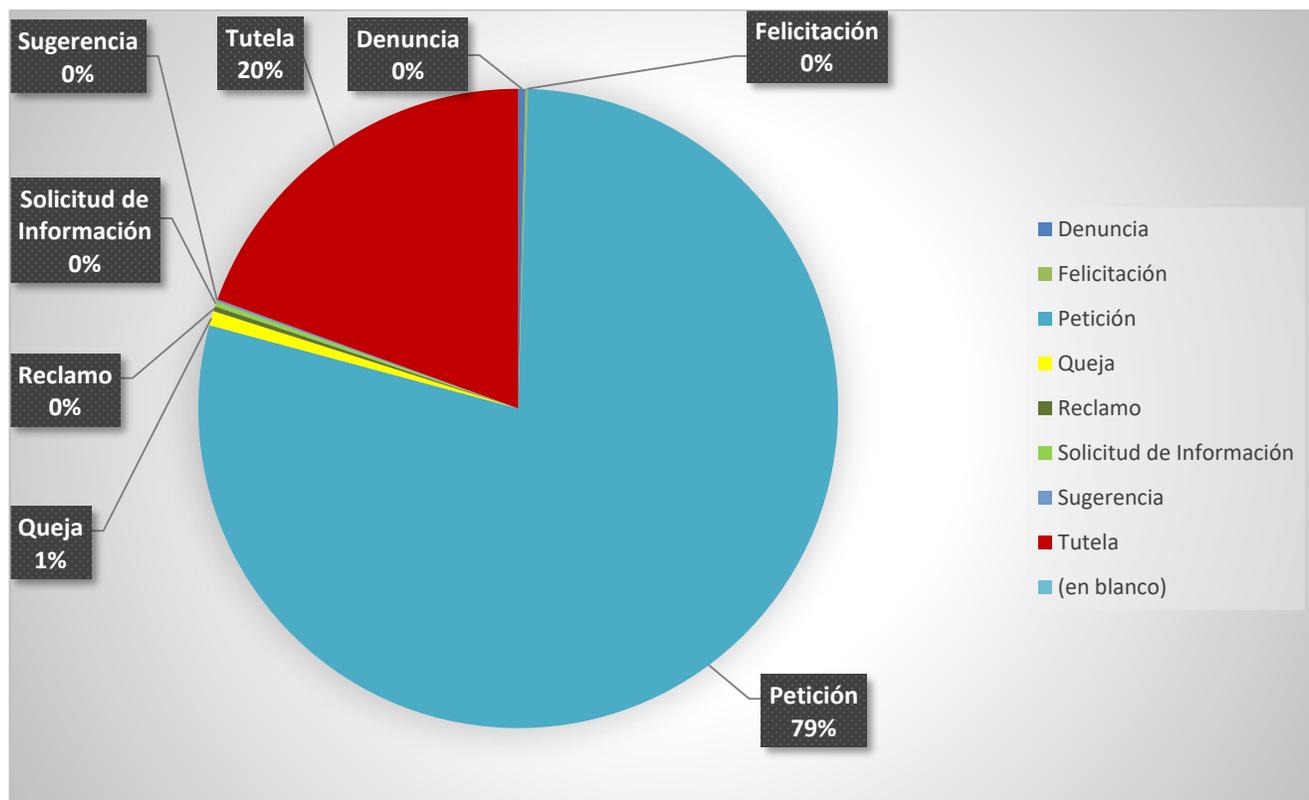
TIPO DE SOLICITUD	TELEFONICA	PRESENCIAL	ESCRITA	CORREO ELECTRONICO	PAGINA WEB	TOTAL
PETICIONES	0	0	0	583	60	643
QUEJAS	0	0	0	0	6	6
RECLAMOS	0	0	0	0	2	2
SUGERENCIAS	0	0	0	0	1	1
FELICITACIONES	0	0	0	1	0	1
DENUNCIAS	0	0	0	0	3	3
TUTELAS	0	0	0	159	0	159
DEMANDAS	0	0	0	0	0	0
NOTIFICACIONES	0	0	0	0	0	0
PETICIONES DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	2	2
TOTAL	0	0	0	743	74	817

Fuente: SAIA



INSTITUTO DE MOVILIAD DE PEREIRA
NIT 816000558-8

INFORME PQRSFYD ABRIL 2024



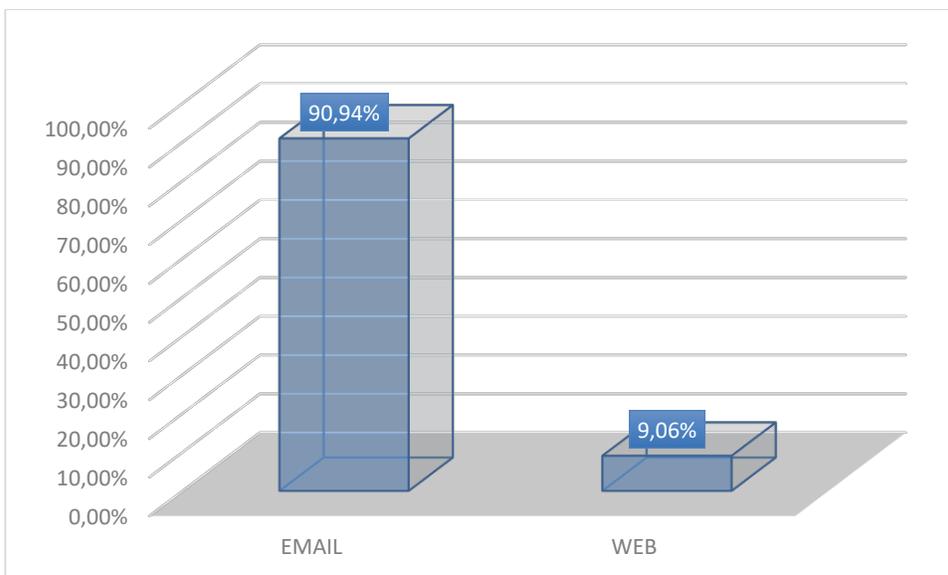
Fuente: SAIA

Las peticiones constituyen el mayor número de solicitudes de PQRSF recibidas por el Instituto de Movilidad de Pereira durante el mes de abril de 2024, alcanzando un total de 643, lo que representa el 79% del total. Esto también evidencia un aumento en comparación con el mes anterior, en el que se registraron 522 peticiones. Sin embargo, se observa un aumento de las 62 tutelas recibidas por la entidad.



INSTITUTO DE MOVILIAD DE PEREIRA
NIT 816000558-8

INFORME PQRSFYD ABRIL 2024



En cuanto al uso de los canales de recepción de solicitudes, el correo electrónico ocupa el primer puesto con un 90.94% de las solicitudes radicadas por este medio, mientras que un 9.06% 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
Solicitudes recibidas	635	593	695	817
Trasladadas a otra institución	0	0	0	0
Tiempo de respuesta	15 días	15 días	15 días	15 día
Se negó el acceso a la información	0	0	0	0

Fuente: SAIA

Juana Valentina Mejía López
Subdirectora Jurídica
Instituto de Movilidad de Pereira