

INFORMES TRIMESTRALES SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS

Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos:

A continuación se presenta el consolidado de las manifestaciones recibidas durante el año 2023.

a. Número de solicitudes recibidas.

ESTADO Y NÚMERO DE SOLICITUDES POR MES AÑO 2023													
Cuenta de Usuario	Etiquetas de columna												
Etiquetas de fila	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general
Solucionado	183	174	233	215	265	233	233	278	303	325	297	162	2901
Total general	183	174	233	215	265	233	233	278	303	325	297	162	2901

Durante el periodo 2023 se recibieron 2901 manifestaciones de las cuales a la fecha, todas se encuentran en estado solucionadas.

b. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.

NO APLICA

Justificación: La Institución No remite información de los usuarios a otras entidades, todas las solicitudes se gestionan a través de las diferentes áreas de la Institución con seguimiento de la Oficina de atención al usuario

c. Tiempo de respuesta a cada solicitud.

PROMEDIO DE RESPUESTA	
Inconformidad	Días
Consecución de la cita	3
Oportunidad de la cita	3
Servicio prestado	7
Total general	4

Al realizar el análisis se observa que los tiempos de respuesta no sobrepasan los 7 días, esto en lo referente a quejas por prestación del servicio, en cuanto oportunidad de la cita 4 días y para consecución de la cita 3 días.

d. **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.**

NO APLICA

Justificación: Cada solicitud se deriva al área encargada de dar respuesta al requerimiento, con seguimiento a los tiempos de respuesta por parte de la Oficina de Información y Atención al Usuario, no hay negación de información.