

## 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 2025.

### a. Número de solicitudes recibidas.

| ESTADO Y NÚMERO DE SOLICITUD POR MES, AÑO 2025 |       |         |       |       |      |       |       |        |            |         |           |           |       |
|------------------------------------------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|-------|
| Estado                                         | enero | febrero | marzo | abril | mayo | junio | julio | agosto | septiembre | octubre | noviembre | diciembre | Total |
| Solucionado                                    | 371   | 422     | 467   | 367   | 399  | 366   | 554   | 775    | 934        | 772     | 517       | 315       | 6259  |
| Total                                          | 371   | 422     | 467   | 367   | 399  | 366   | 554   | 775    | 934        | 772     | 517       | 315       | 6259  |

Durante el periodo 2025 se recibieron 6.259 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      | 8        |
| Oportunidad de la cita      | 6        |
| Servicio prestado           | 12       |
| Otras solicitudes generales | 7        |
| <b>Total Promedio</b>       | <b>8</b> |

El análisis de los tiempos de respuesta evidencia un promedio general inferior a 8 días. La categoría con mayor tiempo de respuesta corresponde a las quejas por prestación del

servicio (12 días), seguida de las solicitudes de consecución de citas (8 días), otras solicitudes (7 días) y las relacionadas con la oportunidad en la asignación de citas (6 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