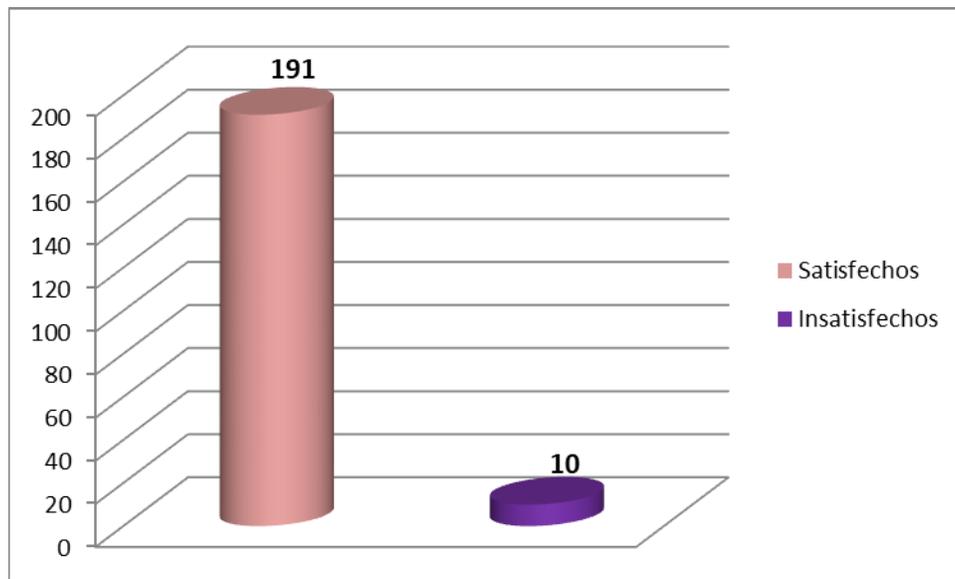


INFORME PQRSFD I TRIMESTRE 2022

4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.

4.10.1. Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.

Durante el periodo se cerraron 12 quejas y 293 reclamos, para validar que cumpla con las características de la respuesta estipuladas en el R-DE-07-01 Reglamento Interno de PQRSF y la satisfacción de los peticionarios, se encuestaron 201 usuarios de los cuales 191 refirieron estar satisfechos y 10 insatisfechos, se retroalimenta a los procesos respecto a las insatisfacciones para que realicen las validaciones pertinentes y si resulta necesario vuelvan a contactar al usuario.



4.10.2. Informe sobre solicitudes de acceso a la información:

| | |
|---|---|
| Número de solicitudes recibidas | 130 |
| Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad | 1 |
| Tiempo de respuesta a cada solicitud | El promedio en días de atención fue de 9 días |
| Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información | 0 |