



INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA NOVIEMBRE 2025

Durante el mes de noviembre del 2025, se recibieron 42 asuntos a través de ventanilla única, en esta se encuentran incluidas las PQRS que entran por los buzones de sugerencia instalados en los diferentes servicios de la E.S.E, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

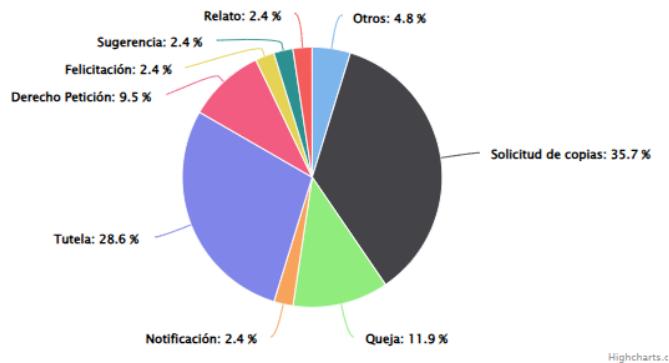
Tipo	Cantidad
Otros	2
Solicitud de copias	15
Queja	5
Notificación	1
Tutela	12
Derecho Petición	4
Felicitación	1
Sugerencia	1
Relato	1
Total	42

¿Los documentos necesitan respuesta?	
NO	7
SI	35

De estos asuntos podemos concluir que el 35.7% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, 28.6% corresponde a tutelas, el 9.5% corresponde a derechos de petición, el 2.4% sugerencias de pacientes de la institución, el 11.9 % corresponde a quejas.



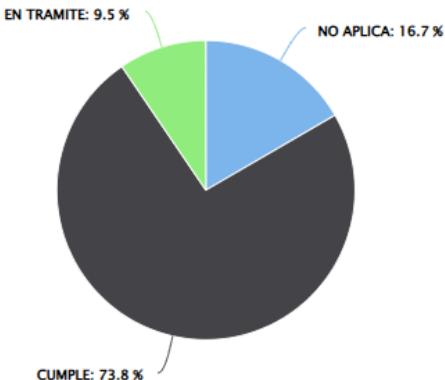
Tipos de documento recibido



Highcharts.js

En cuanto al cumplimiento de términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

Cumplimiento de términos



Se puede observar que el 73.8 % de los asuntos se tramitaron con un tiempo de respuesta acorde a los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el 16.7% no aplica para dar respuesta y el 9.5% en trámite para respuesta.



Por otra parte, durante el mes de noviembre del 2025 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.



De igual manera durante el mes de noviembre 2025 no se generó traslado de asuntos a otras instituciones.



Yessica Alexandra Grisales

Asistente de Gerencia

Ventanilla Única



HOMERIS
E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

*En Homeris la atención es más
Cálida y Humanizada*