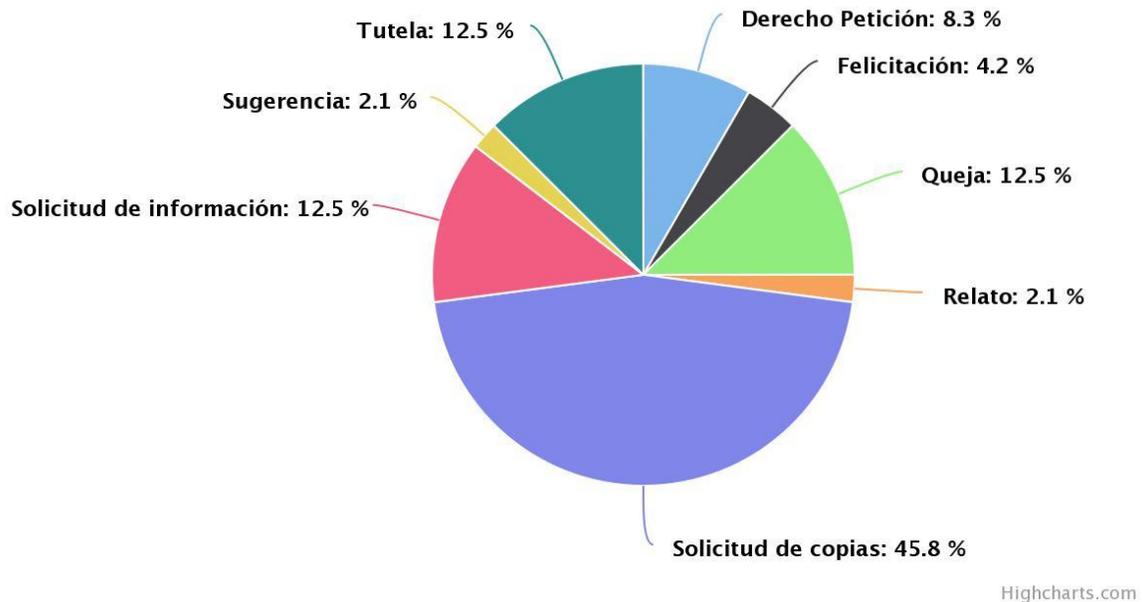


INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA ABRIL 2023

Durante el mes de abril de 2023, se recibieron 48 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
Derecho Petición	4
Felicitación	2
Queja	6
Relato	1
Solicitud de copias	22
Solicitud de información	6
Sugerencia	1
Tutela	6
Total	48

Tipos de documento recibido

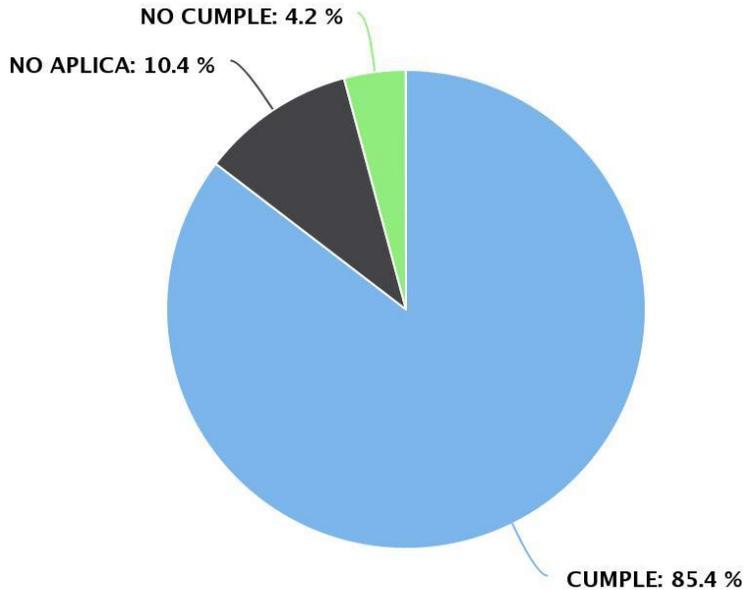


De estos asuntos podemos concluir que el 45.8% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, 12.5% corresponde a solicitudes de información, acción de tutelas y a quejas de pacientes o usuarios de la ESE, el 8.3% corresponde a derechos de petición, el 4.2% a felicitaciones y sugerencias de pacientes hospitalizados, el 2.1% corresponde a sugerencias y relatos de pacientes y usuarios de la institución.

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



Cumplimiento de términos

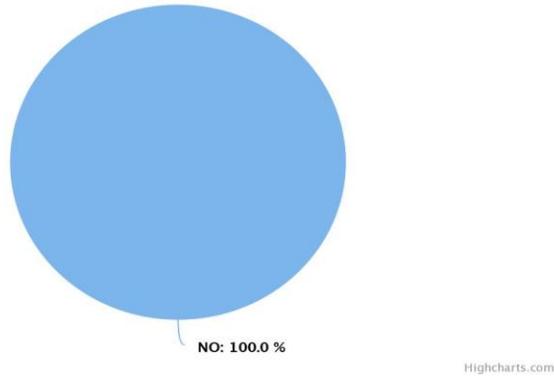


Highcharts.com

Se puede observar que el 85.4% 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 10.4% no aplica para dar respuesta y el 4.2% de los oficios no cumplen con el tiempo de respuesta.

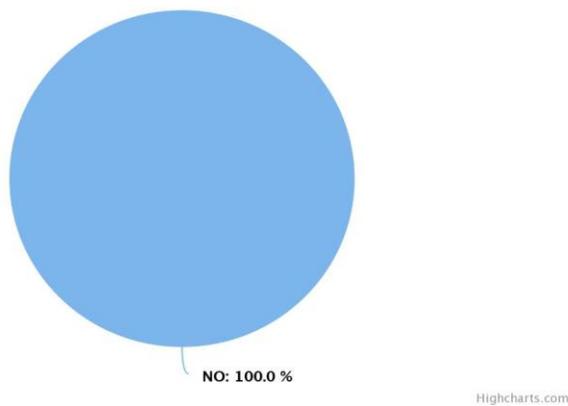
Por otra parte, durante el mes de abril de 2023 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



De igual manera durante el mes de abril de 2023 no se generó traslado de asuntos a otras instituciones.

Documentos trasladados



Angélica María Bustamante C

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única