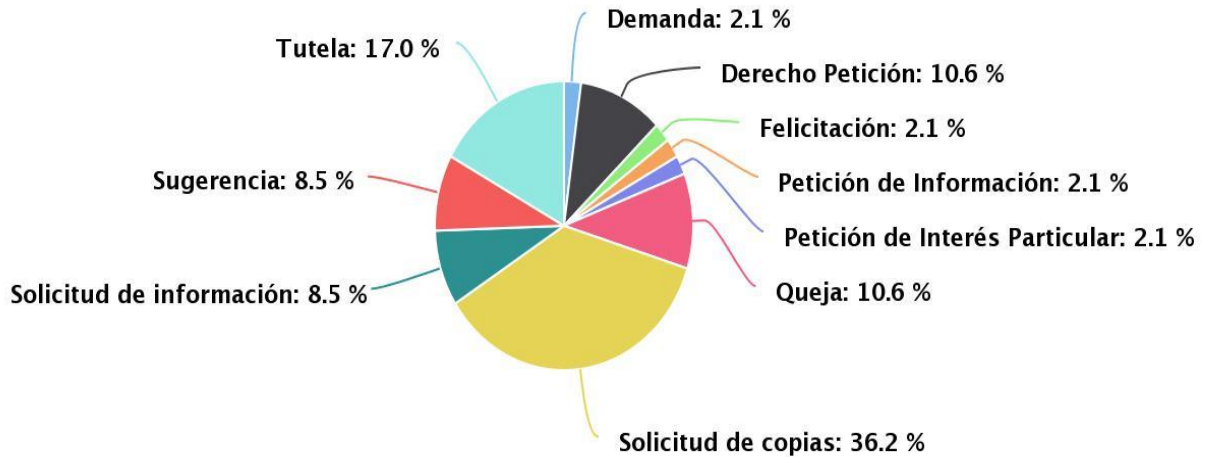


INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA AGOSTO 2023

Durante el mes de agosto de 2023, se recibieron 47 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 |
|--------------------------------|----------|
| Demanda | 1 |
| Derecho Petición | 5 |
| Felicitación | 1 |
| Petición de Información | 1 |
| Petición de Interés Particular | 1 |
| Queja | 5 |
| Solicitud de copias | 17 |
| Solicitud de información | 4 |
| Sugerencia | 4 |
| Tutela | 8 |
| Total | 47 |

Tipos de documento recibido

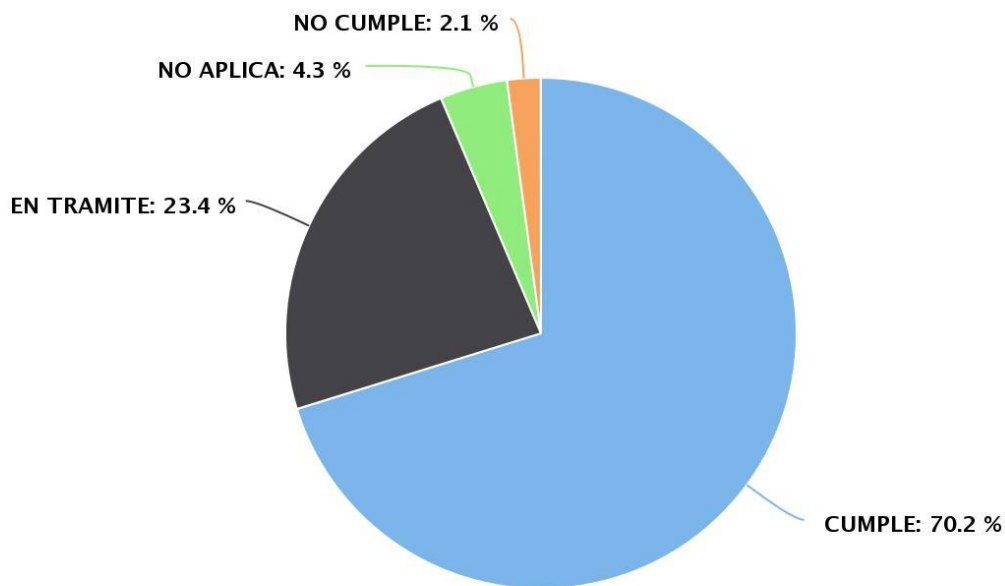


Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 44.4% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, el 16.7% corresponde a tutelas, el 14.8% a quejas de pacientes o usuarios de la ESE, y Derechos de Petición, el 3.7% relatos de pacientes de la hospitalizados en la ESE, 1.9% corresponde a felicitaciones y sugerencias depositadas en los buzones que están instalados en diferentes áreas del hospital y solicitudes de información

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

Cumplimiento de términos

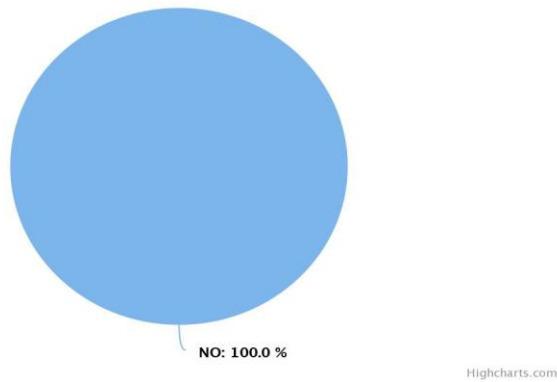


Highcharts.com

Se puede observar que el 75.9% 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 7.4% no aplica para dar respuesta el 14.8% se encuentra pendiente de dar respuesta, 1.9% que no cumple corresponde a la entrega de una historia la cual los términos de entrega están mal parametrizados en el sistema.

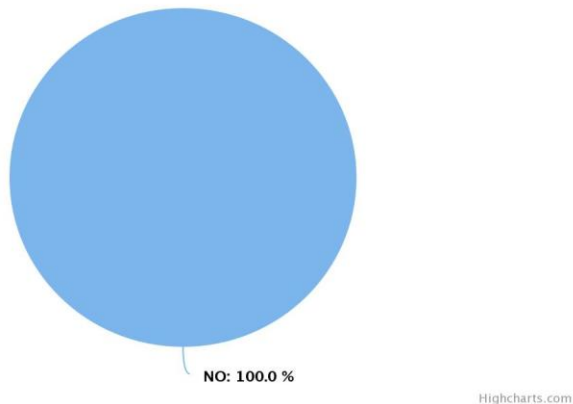
Por otra parte, durante el mes de agosto de 2023 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



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

Documentos trasladados



Angélica María Bustamante C

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única