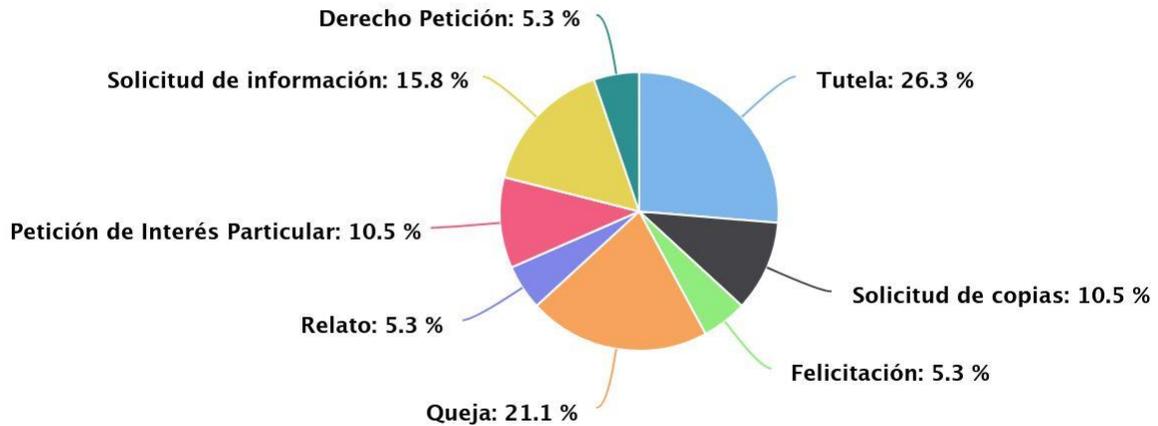


**INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES  
DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA DICIEMBRE 2023**

Durante el mes de diciembre de 2023, se recibieron 19 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:

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Tutela	5
Solicitud de copias	2
Felicitación	1
Queja	4
Relato	1
Petición de Interés Particular	2
Solicitud de información	3
Derecho Petición	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

## Tipos de documento recibido

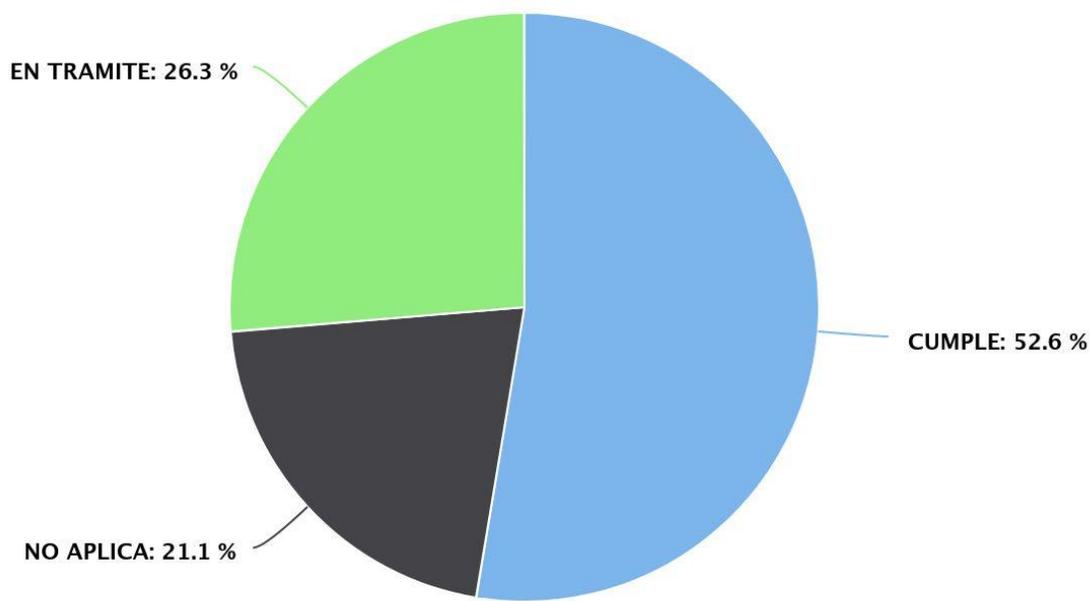


Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 26.3% corresponde a tutelas, el 21.1% corresponde a quejas de pacientes o usuarios de la ESE, el 15.8% solicitudes de información, el 10.5% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica y peticiones de interés particular, el 5.3% corresponde a derechos de petición, felicitaciones y relatos de pacientes hospitalizados en la ESE, depositadas en los buzones que están instalados en diferentes áreas del hospital.

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

### Cumplimiento de términos

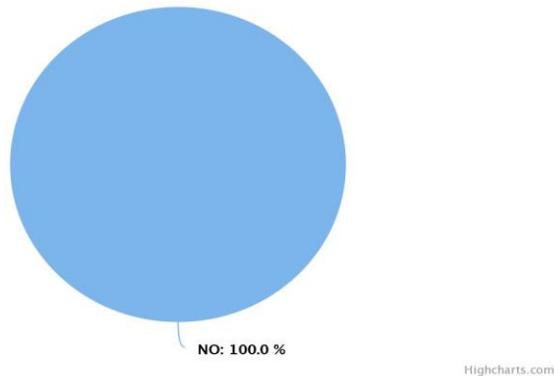


Highcharts.com

Se puede observar que el 52.6% 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 21.1% no aplica para dar respuesta y el 26.3% se encuentra pendiente de dar respuesta.

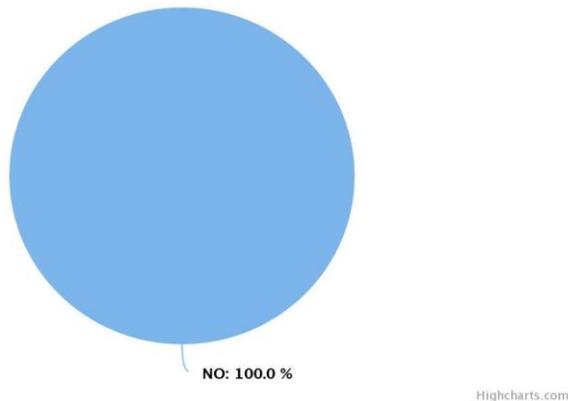
Por otra parte, durante el mes de diciembre de 2023 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



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

Documentos trasladados



**Angélica María Bustamante C**

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única