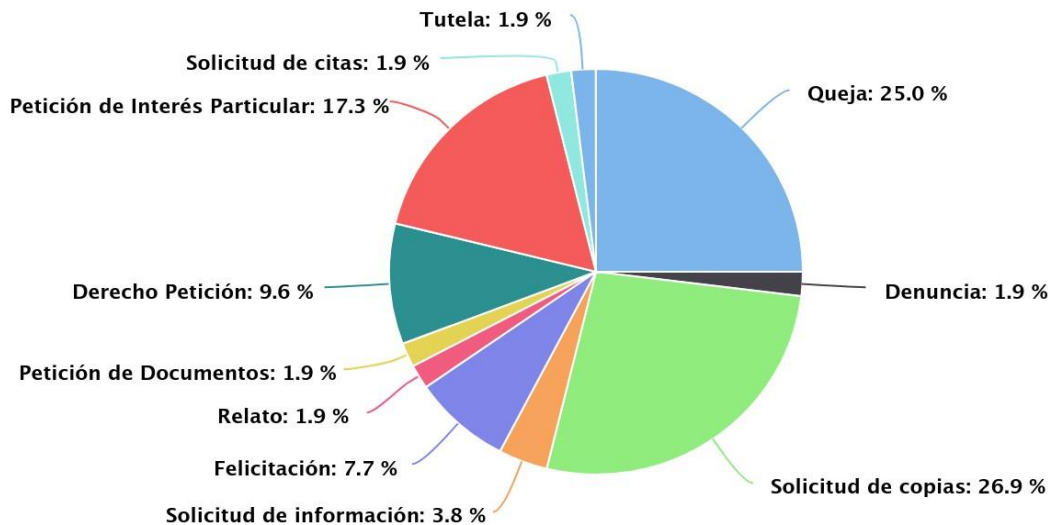


INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA ENERO 2024

Durante el mes de enero de 2024, se recibieron 52 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
Queja	13
Denuncia	1
Solicitud de copias	14
Solicitud de información	2
Felicitación	4
Relato	1
Petición de Documentos	1
Derecho Petición	5
Petición de Interés Particular	9
Solicitud de citas	1
Tutela	1
Total	52

Tipos de documento recibido

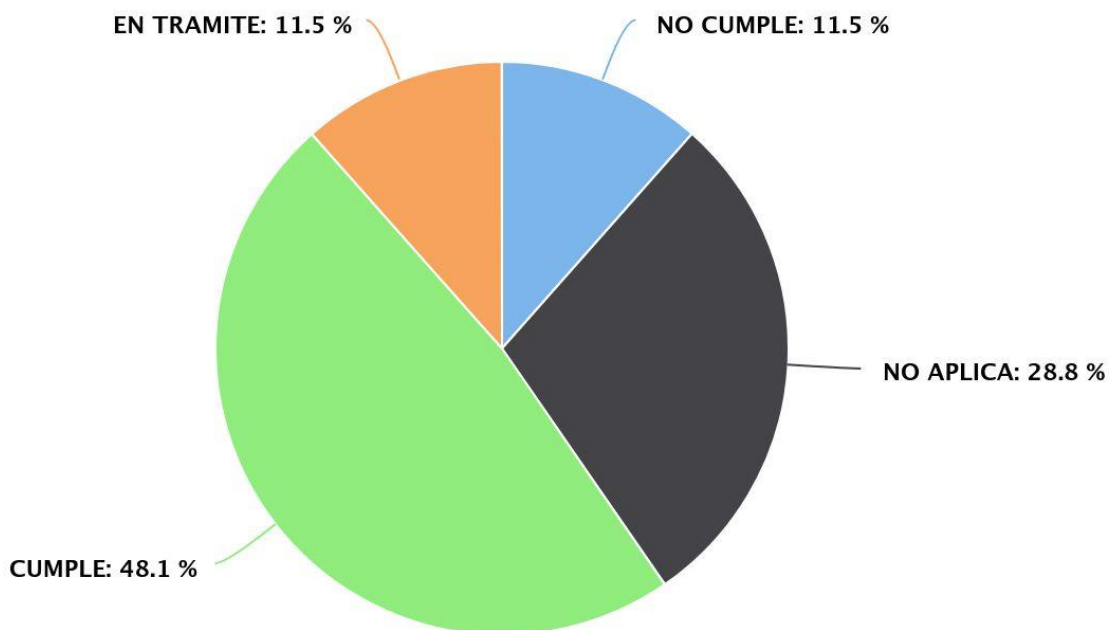


Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 26.9% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, 25.0% corresponde a quejas, el 17.3% corresponde a peticiones de interés particular, el 9.6% a derechos de petición, el 3.8% corresponde a solicitud de información, el 7.7% a felicitaciones de pacientes hospitalizados en la ESE, el 1.9% corresponde a denuncias, tutelas, solicitud de citas, petición de documentos, y relatos de pacientes hospitalizados.

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

Cumplimiento de términos

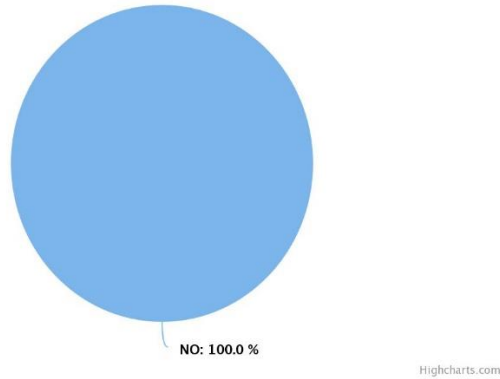


Highcharts.com

Se puede observar que el 48.1% 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 28.8% no aplica para dar respuesta y el 11.5% de los oficios no cumplen con el tiempo de respuesta, el 11.5% se encuentra en trámite de respuesta.

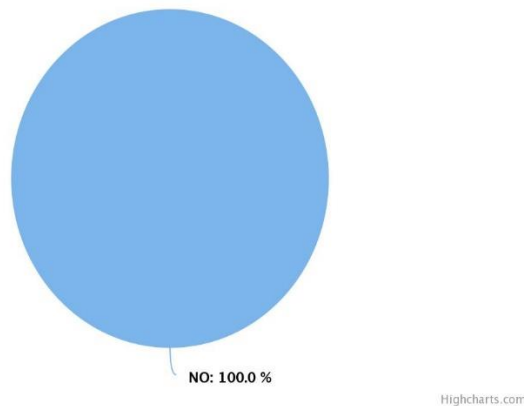
Por otra parte, durante el mes de enero de 2024 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



De igual manera durante el mes de enero de 2024 no se generó traslado de asuntos a otras instituciones.

Documentos trasladados



Angélica María Bustamante C

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única