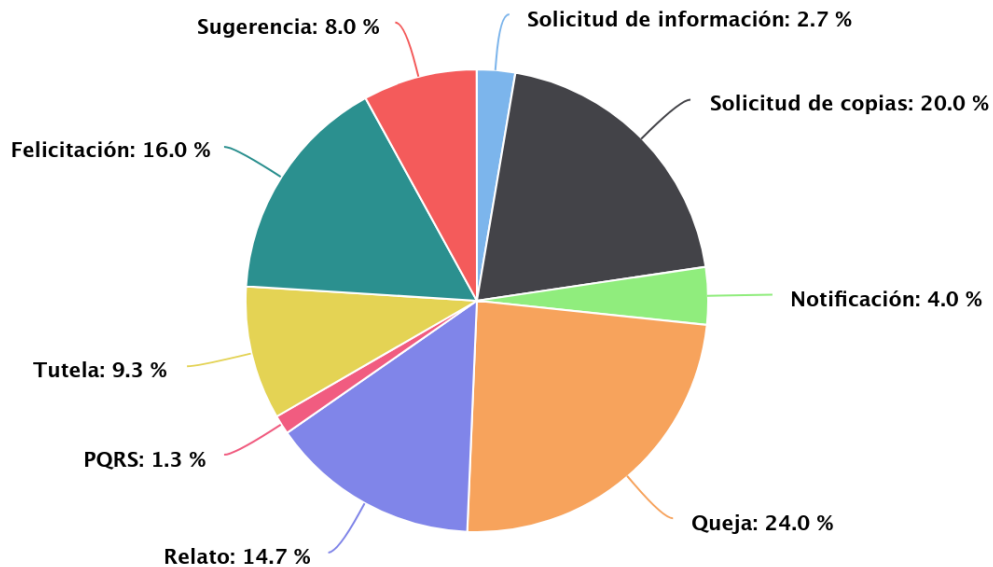


INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA JULIO 2024

Durante el mes de julio de 2024, se recibieron 75 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
Solicitud de información	2
Solicitud de copias	15
Notificación	3
Queja	18
Relato	11
PQRS	1
Tutela	7
Felicitación	12
Sugerencia	6
Total	75

Tipos de documento recibido

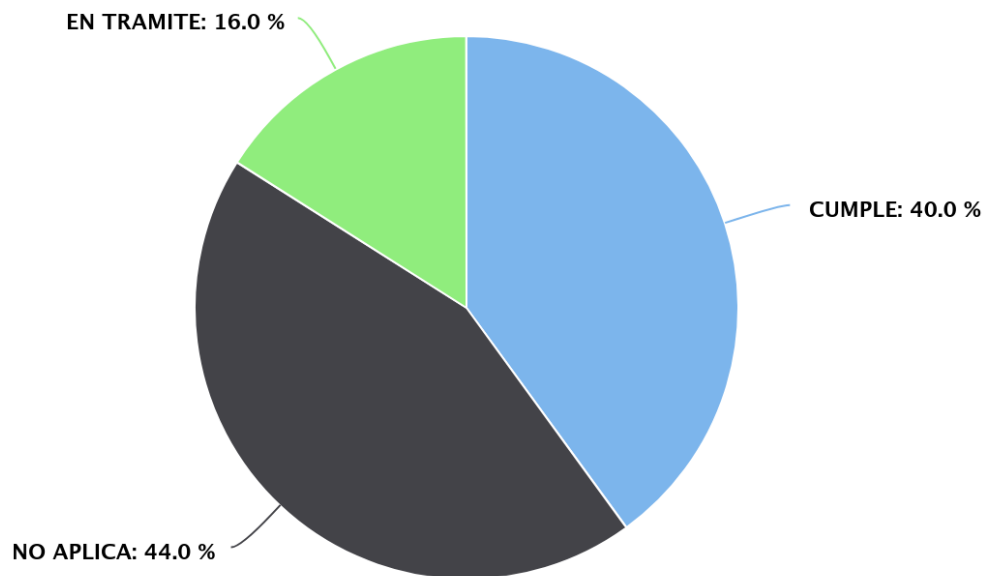


Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 24.0% corresponde a quejas, 20.0% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, 16.0% corresponde a felicitaciones, el 14.7% a relatos de pacientes internados en la ESE, el 9.3% a tutelas, el 8.0% a sugerencias de pacientes hospitalizados, 4.0% a Notificaciones y el 2.7% a solicitudes de información.

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

Cumplimiento de términos

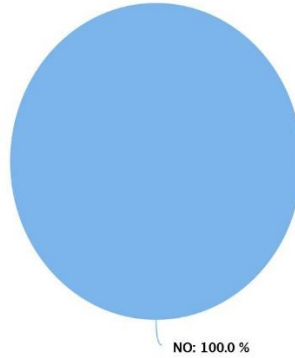


Highcharts.com

Se puede observar que el 40.0% 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 44.0% no aplica para dar respuesta y el 16.0% de los oficios se encuentran en trámite de respuesta.

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

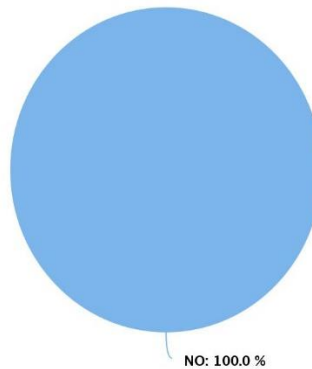
Negación del servicio



Highcharts.com

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

Documentos trasladados



Highcharts.com

Angélica María Bustamante C

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única