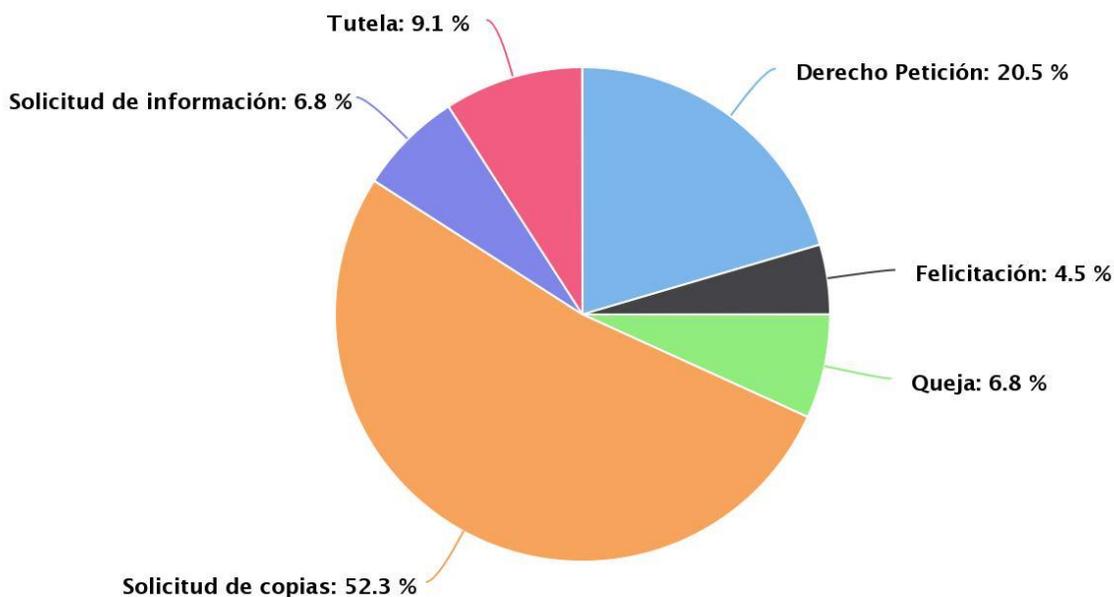


## **INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA MAYO 2023**

Durante el mes de mayo de 2023, se recibieron 44 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> |
|--------------------------|-----------------|
| Derecho Petición         | 9               |
| Felicitación             | 2               |
| Queja                    | 3               |
| Solicitud de copias      | 23              |
| Solicitud de información | 3               |
| Tutela                   | 4               |
| Total                    | 44              |

### Tipos de documento recibido

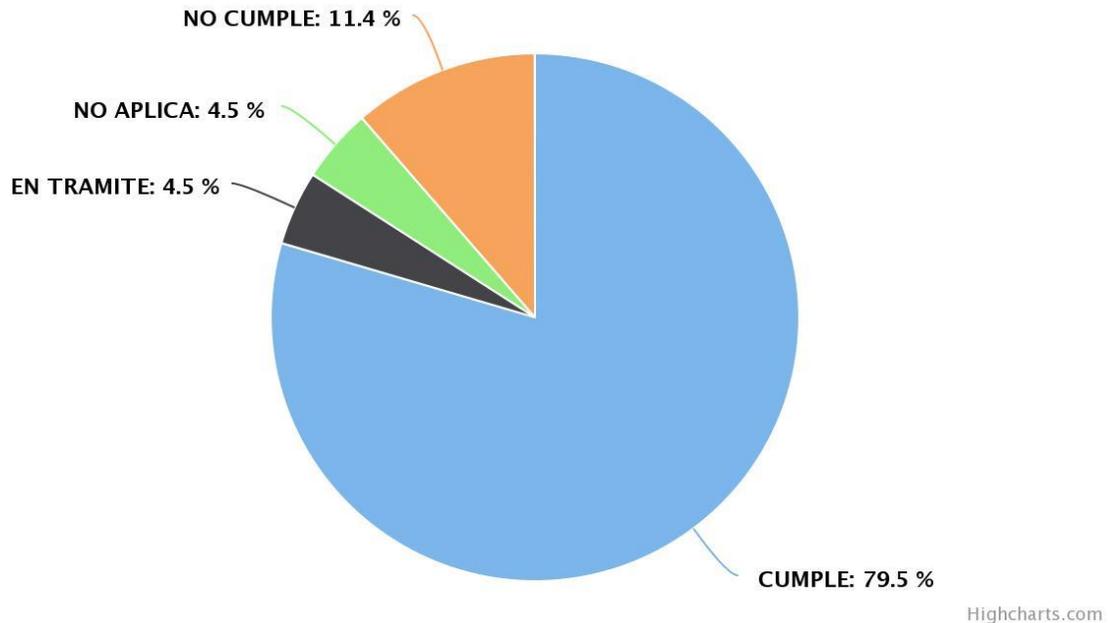


Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 52.3% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, el 20.5% corresponde a derechos de petición, el 9.1% a acciones de tutelas, el 6.8% corresponde a solicitudes de información y quejas de pacientes o usuarios de la ESE, el 4.5% a felicitaciones de pacientes hospitalizados en la institución.

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

### Cumplimiento de términos

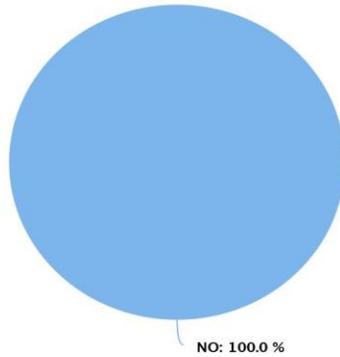


Se puede observar que el 79.5% de los asuntos se tramitaron con un tiempo de respuesta acorde a los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el 4.5% no aplica para dar respuesta el 4.5% se encuentra pendiente de dar respuesta y el 11.4% de los oficios no cumplen con el tiempo de respuesta acordados a la ley

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



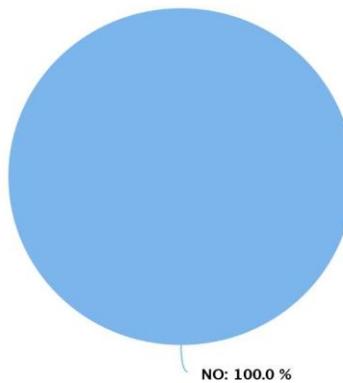
Negación del servicio



Highcharts.com

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

Documentos trasladados



Highcharts.com

**Angélica María Bustamante C**

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única