

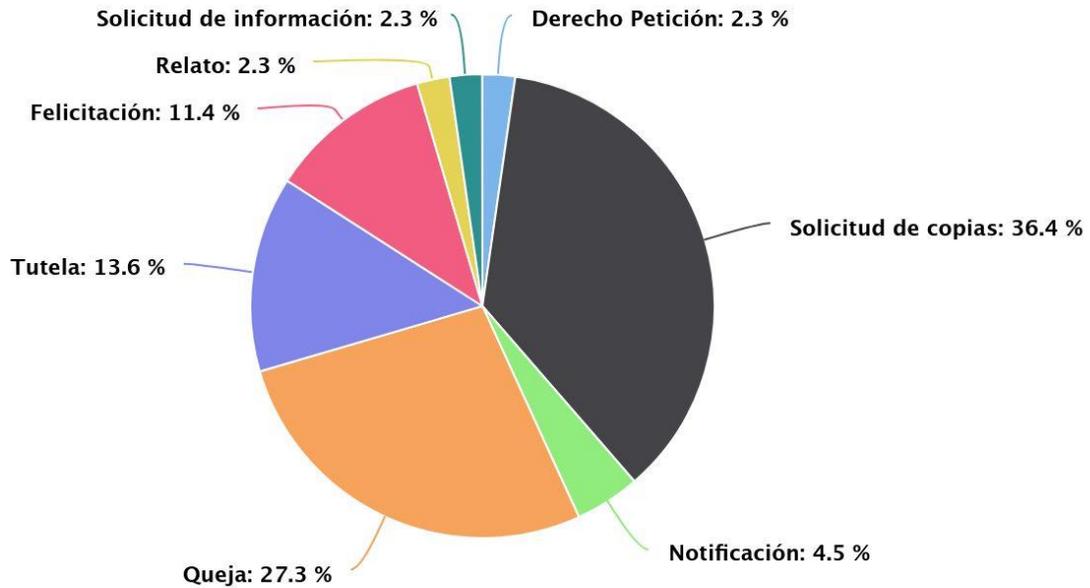
**INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES
DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA NOVIEMBRE 2023**

Durante el mes de noviembre 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:

Tipo	Cantidad
Derecho Petición	1
Solicitud de copias	16
Notificación	2
Queja	12
Tutela	6
Felicitación	5
Relato	1
Solicitud de información	1
Total	44



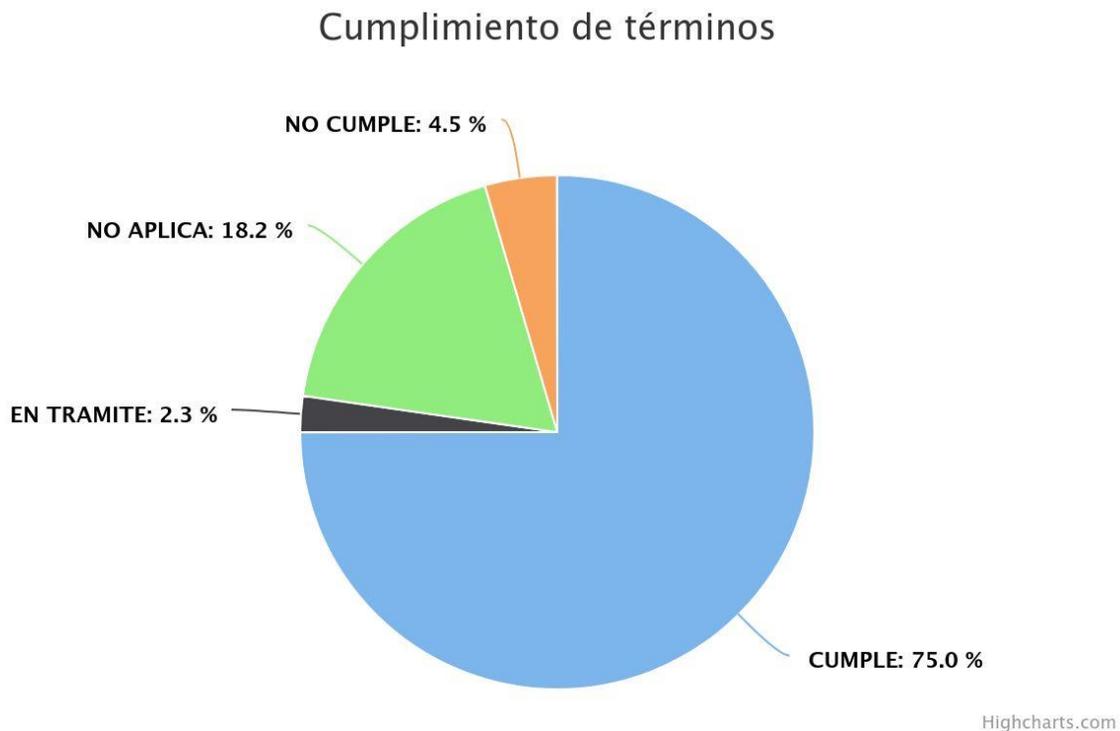
Tipos de documento recibido



Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 36.4% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, el 27.3% corresponde a quejas de pacientes o usuarios de la ESE, el 13.6% corresponde a tutelas, el 11.4% corresponde a felicitaciones, el 2.3% corresponde a derechos de petición, solicitudes de información y relatos de pacientes hospitalizados en la ESE, depositadas en los buzones que están instalados en diferentes áreas del hospital.

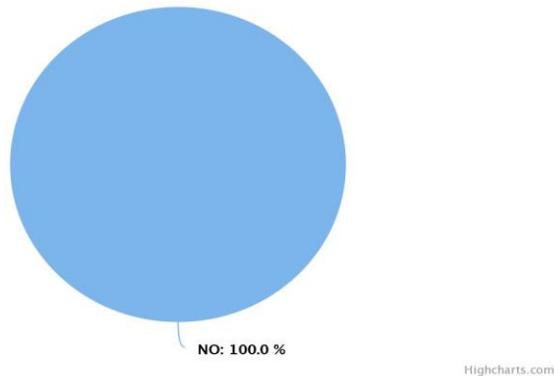
En cuanto al cumplimiento de términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:



Se puede observar que el 75.0% 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 18.2% no aplica para dar respuesta, el 2.3% se encuentra pendiente de dar respuesta, 4.5% que no cumple corresponde a PQRS.

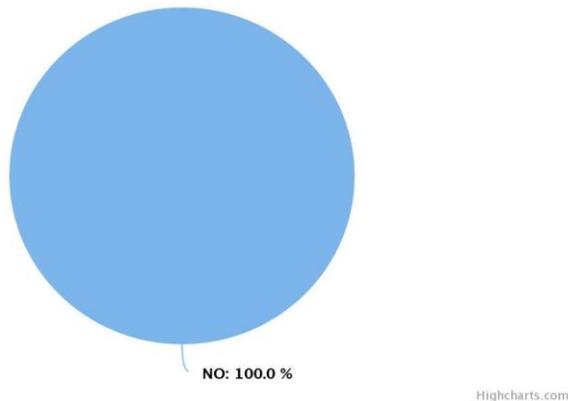
Por otra parte, durante el mes de noviembre de 2023 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



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

Documentos trasladados



Angélica María Bustamante C

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única