

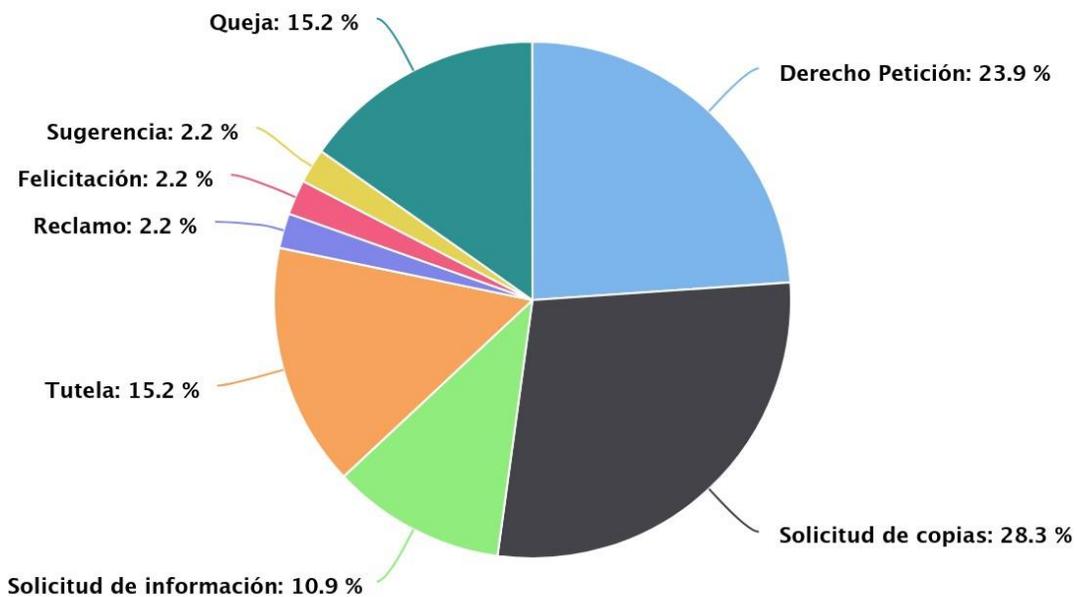
**INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES
DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA OCTUBRE 2023**

Durante el mes de octubre de 2023, se recibieron 46 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	11
Solicitud de copias	13
Solicitud de información	5
Tutela	7
Reclamo	1
Felicitación	1
Sugerencia	1
Queja	7
Total	46

De estos asuntos podemos concluir que el 28.3% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, el 23.9% corresponde a Derechos de Petición, el 15.2% corresponde a tutelas y quejas de pacientes o usuarios de la ESE, el 10.9% corresponde a solicitudes de información, el 2.2% corresponde a felicitaciones, sugerencias y reclamos depositadas en los buzones que están instalados en diferentes áreas del hospital

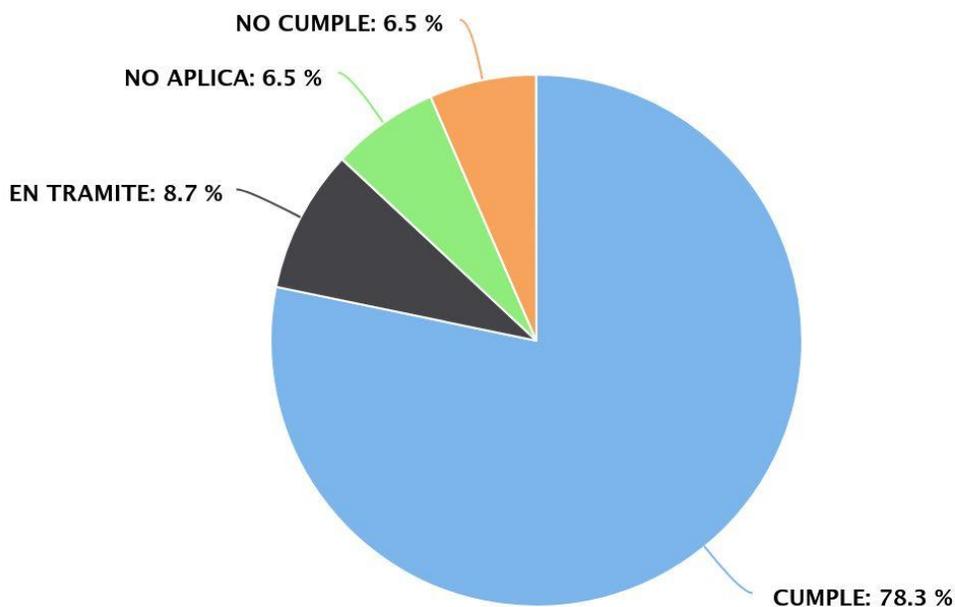
Tipos de documento recibido



Highcharts.com

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

Cumplimiento de términos

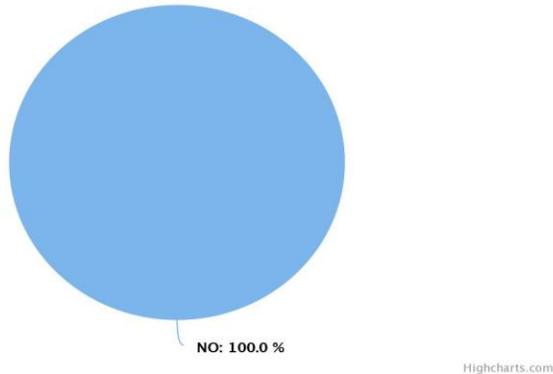


Highcharts.com

Se puede observar que el 78.3% 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 6.5% no aplica para dar respuesta, el 8.7% se encuentra pendiente de dar respuesta, 6.5% que no cumple corresponde a PQRS.

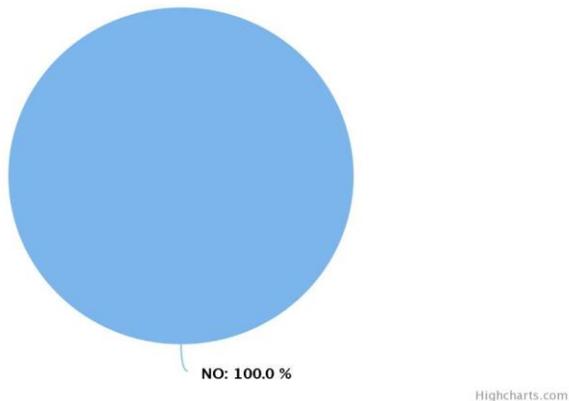
Por otra parte, durante el mes de octubre de 2023 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



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

Documentos trasladados



Angélica María Bustamante C

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única