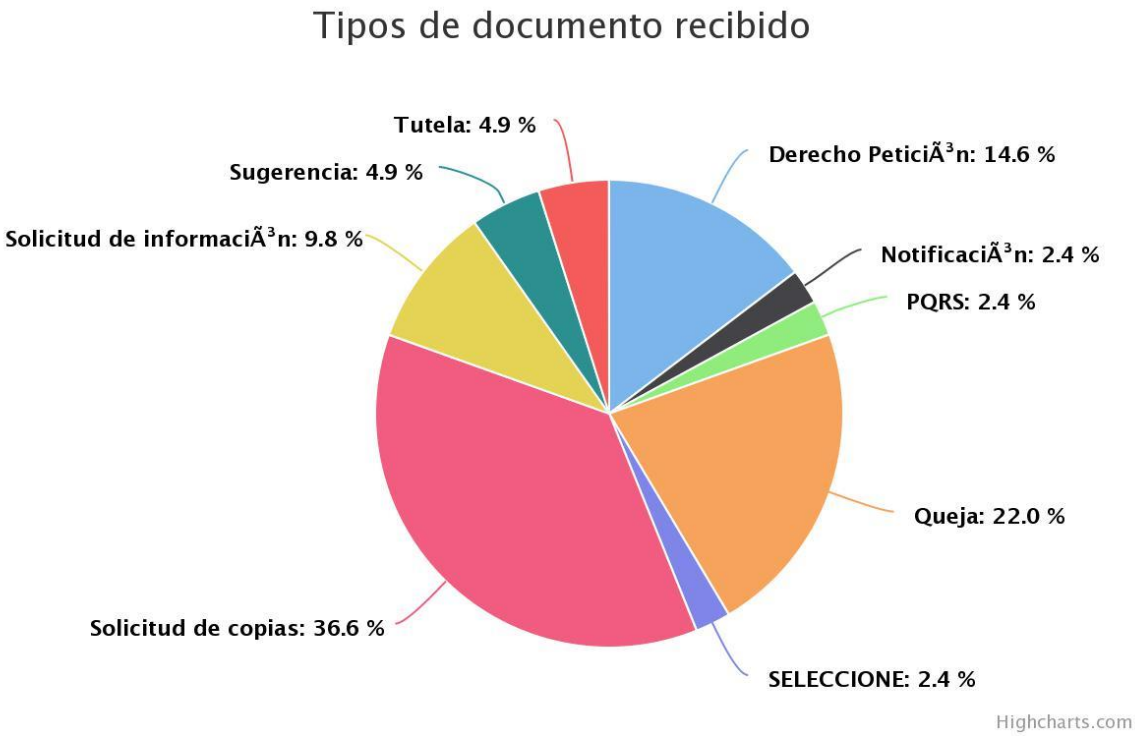
INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA NOVIEMBRE 2021

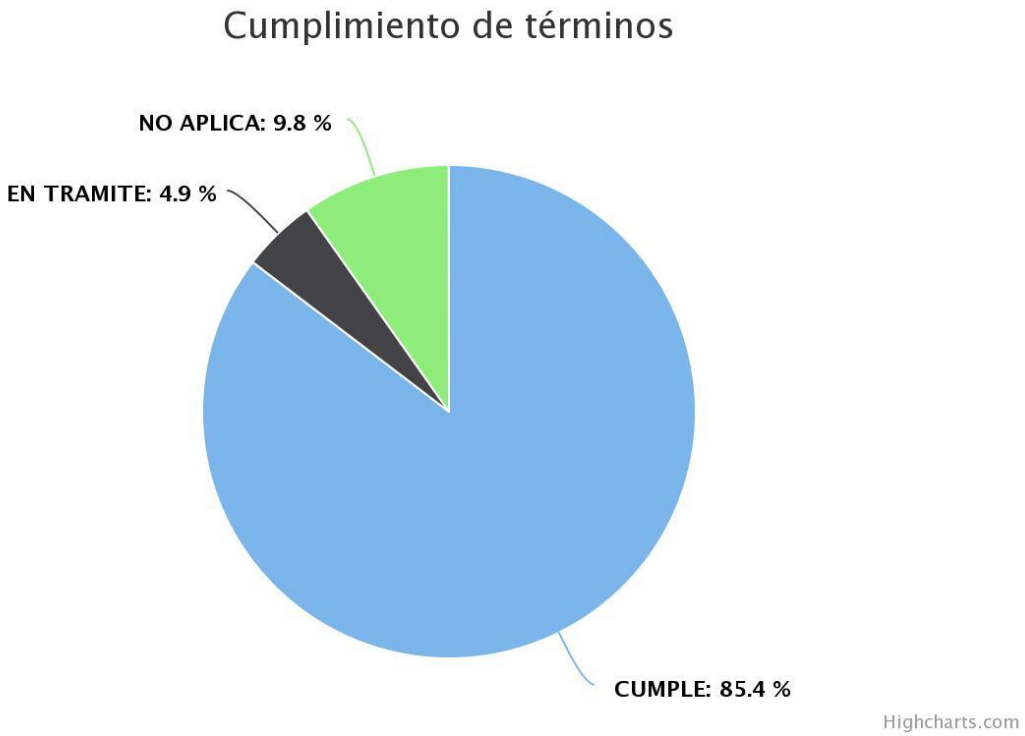
Durante el mes de noviembre de 2021, se recibieron 41 asuntos a través de ventanilla única, en esta se encuentran incluidas las PQRS que entran por los buzones de sugerencia instalados en los diferentes servicios de la E.S.E, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad
Derecho Petición	6
Notificación	1
PQRS	1
Queja	9
SELECCIONE	1
Solicitud de copias	15
Solicitud de información	4
Sugerencia	2
Tutela	2
Total	41



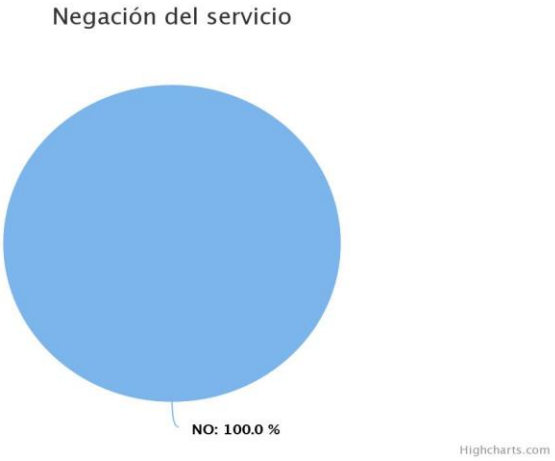
De estos asuntos podemos concluir que el 36.6% corresponden a solicitudes de copia, el 22.0% corresponde a quejas de pacientes o usuarios de la institución radicadas a través del buzón de sugerencias, el 14.6% a Derechos de Petición, el 9.8 % corresponde a solicitudes de información, el 4.9% corresponde a Tutelas y sugerencias, y el 2.4% corresponde a PQRS y notificaciones que le hacen a la ESE.

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

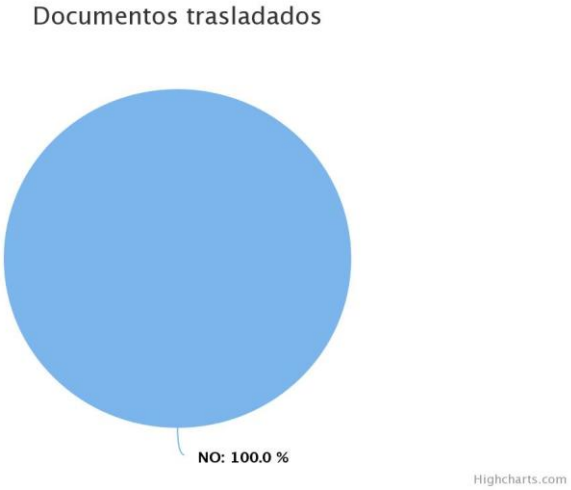


Se puede observar que el 85.4% de asuntos se tramitaron con un tiempo de respuesta acorde a los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el 9.8% no aplica para dar respuesta, el 4.9% se encuentran en trámite para dar respuesta.

Por otra parte, durante el mes de noviembre de 2021 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.



De igual manera durante el mes de noviembre de 2021 no se generó traslado de asuntos a otras instituciones.



Angélica María Bustamante C

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única