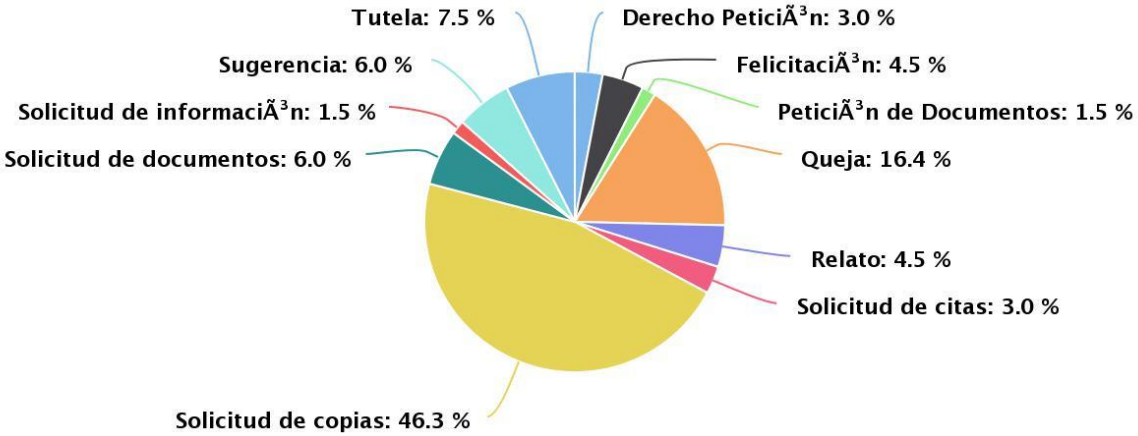
INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA AGOSTO 2021

Durante el mes de agosto de 2021, se recibieron 67 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, y la página web, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

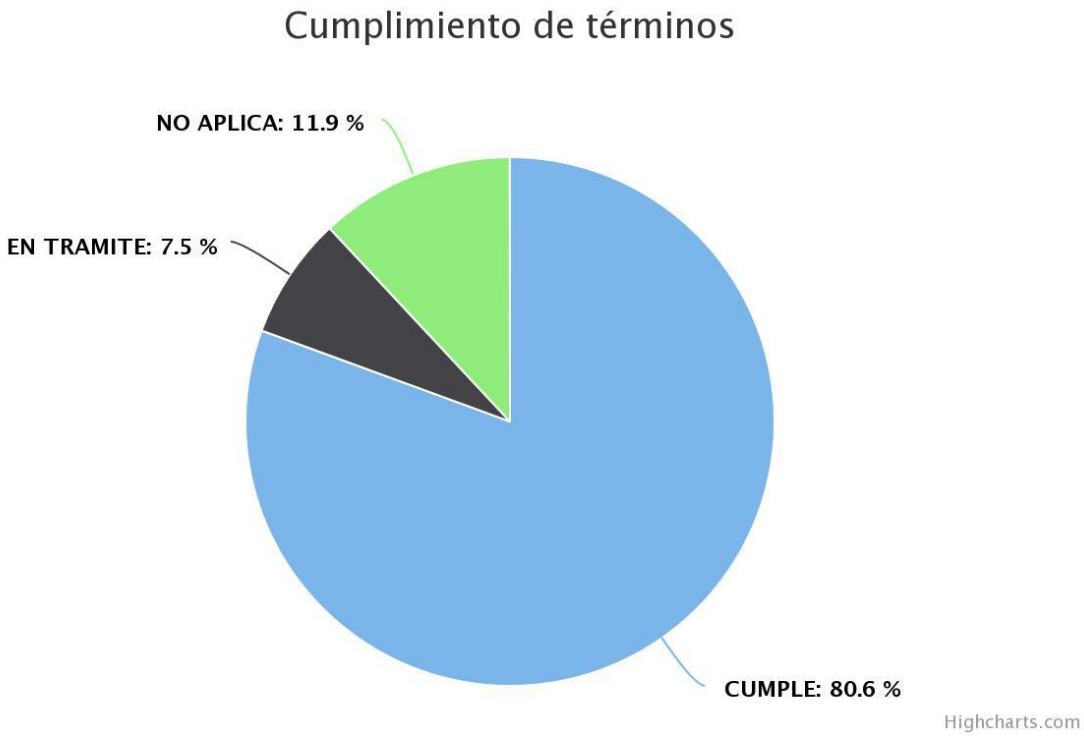
Tipo	Cantidad
Derecho Petición	2
Felicitación	3
Petición de Documentos	1
Queja	11
Relato	3
Solicitud de citas	2
Solicitud de copias	31
Solicitud de documentos	4
Solicitud de información	1
Sugerencia	4
Tutela	5
Total	67

Tipos de documento recibido



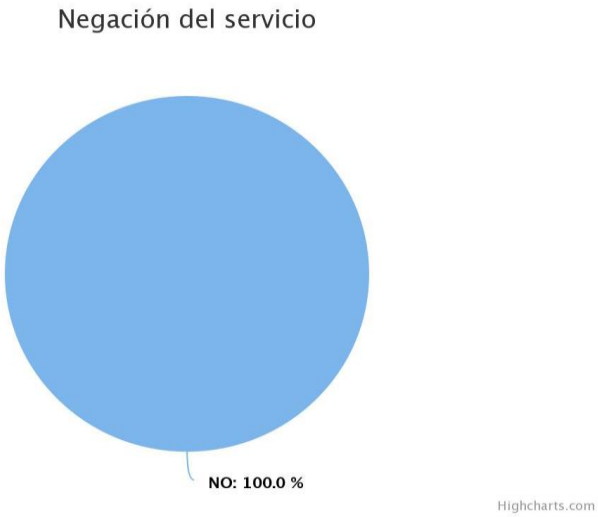
De estos asuntos podemos concluir que el 46.3% corresponden a solicitudes de copias, el 16.4% corresponde a quejas de pacientes o usuarios de la institución radicadas a través del buzón de sugerencias, pagina web y Peticiones de información, el 7.5% corresponde a tutelas, 6.0% corresponde a sugerencias y solicitudes de documentos, 4.5% corresponde a felicitaciones radicadas a través del Buzón de sugerencias y relato de pacientes hospitalizados, el 3.0% corresponde a derechos de petición y solicitud de citas, el 1.5% corresponde a petición de documentos y solicitud de información.

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

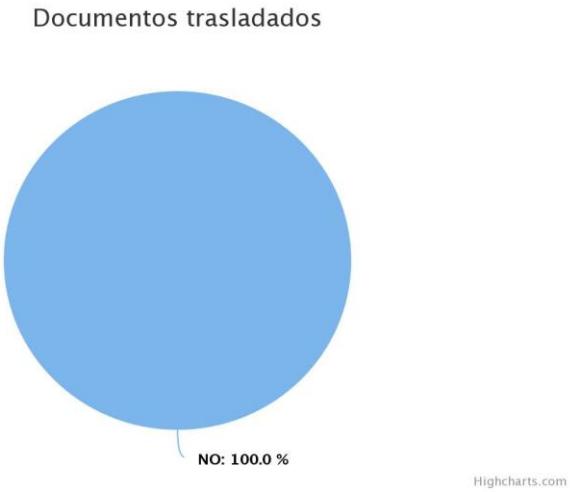


Se puede observar que el 80.6% de asuntos se tramitaron con un tiempo de respuesta acorde a los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el 11.9% no aplica para dar respuesta, el 7.5% se encuentran en trámite para dar respuesta.

Por otra parte, durante el mes de agosto 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 agosto de 2021 no se generó traslado de asuntos a otras instituciones.



Angélica María Bustamante C

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única