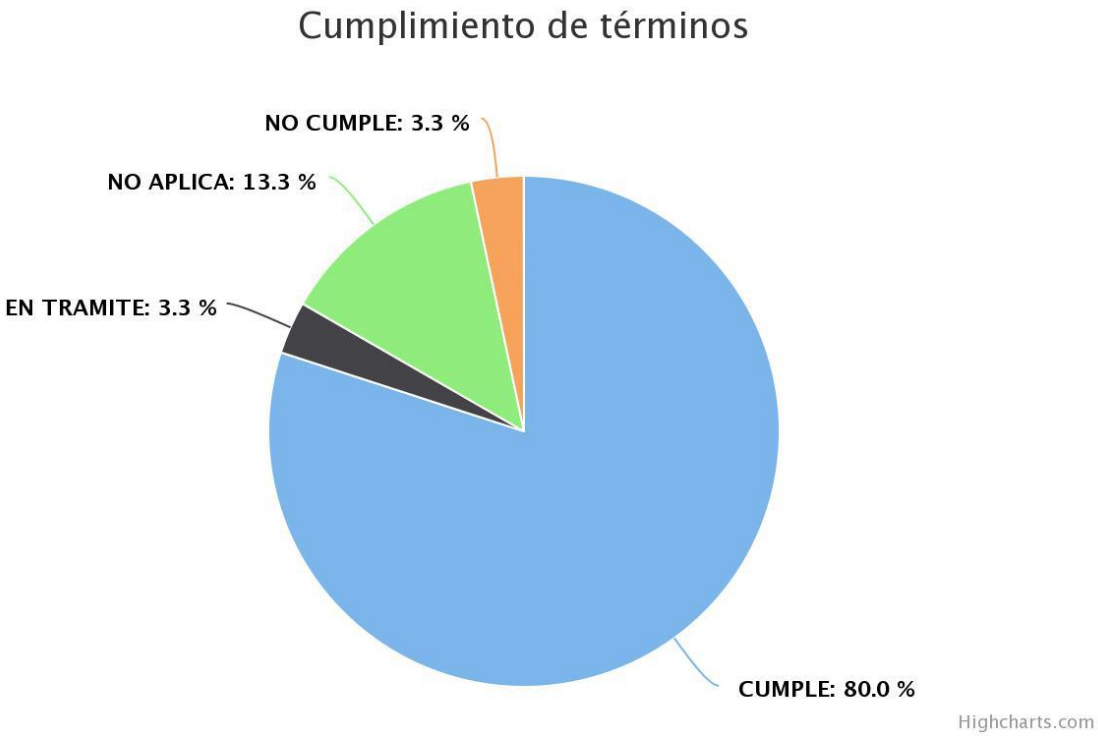
**INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA DICIEMBRE 2021**

Durante el mes de diciembre de 2021, se recibieron 30 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 | 9 |
| Queja | 2 |
| Solicitud de copias | 9 |
| Solicitud de documentos | 1 |
| Solicitud de información | 4 |
| Sugerencia | 1 |
| Tutela | 4 |
| Total | 30 |

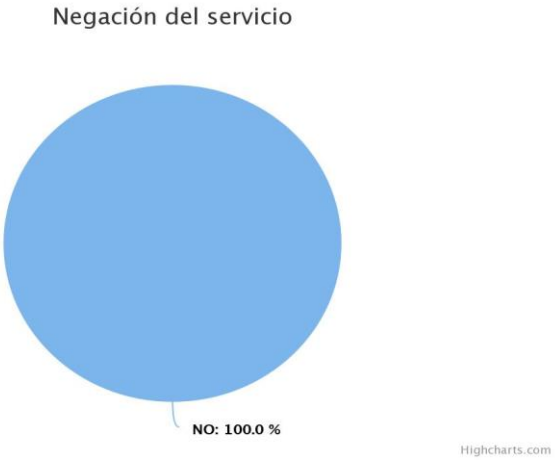
De estos asuntos podemos concluir que el 30.0% corresponden a solicitudes de copia y Derechos de petición, el 13.3% corresponde a Tutelas y solicitudes de Información, el 6.7% son de quejas de pacientes o usuarios de la institución radicadas a través del buzón de sugerencias, el 3.3% corresponde Sugerencias y Solicitudes de Documentos.

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

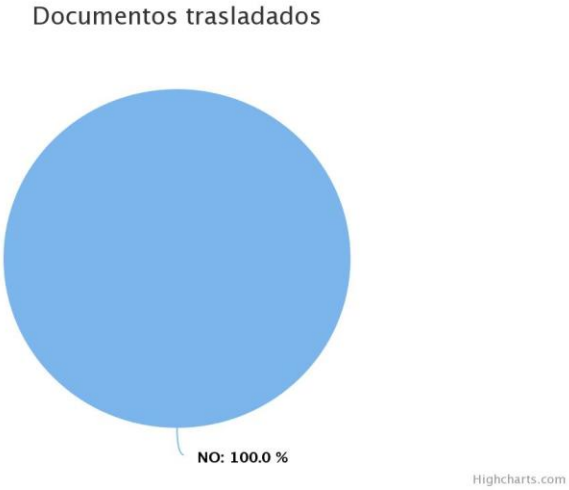



Se puede observar que el 80.0% de los asuntos se tramitaron con un tiempo de respuesta acorde a los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el 13.3% no aplica para dar respuesta, el 3.3% se encuentran en trámite para dar respuesta y un oficio del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar solicitando cita de valoración para el CADRI, el cual no se le dio respuesta en tiempo estipulado de Ley por temas de agenda.

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




**Angélica María Bustamante C**

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única