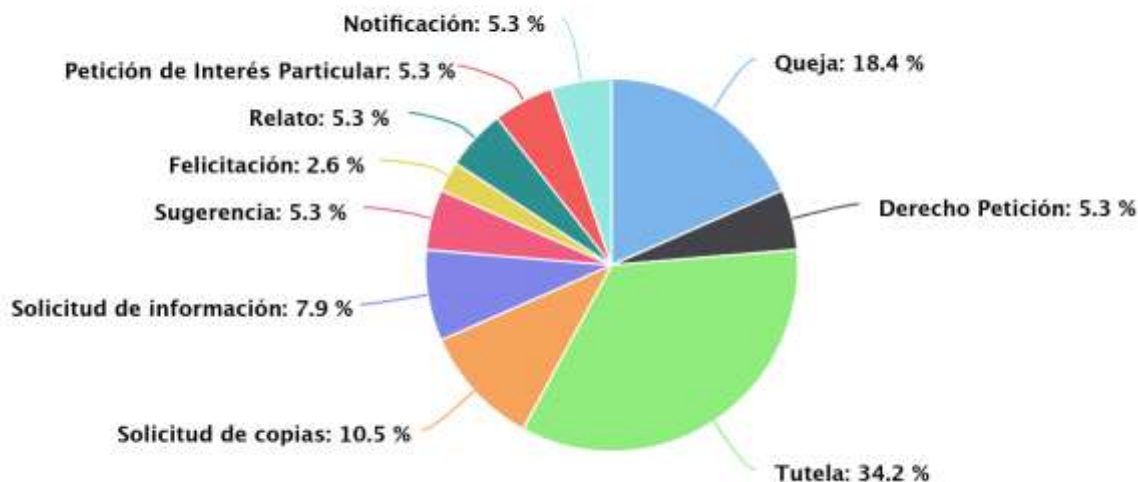


## INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA DICIEMBRE 2024

Durante el mes de diciembre de 2024, se recibieron 38 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
Queja	7
Derecho Petición	2
Tutela	13
Solicitud de copias	4
Solicitud de información	3
Sugerencia	2
Felicitación	1
Relato	2
Petición de Interés Particular	2
Notificación	2
<b>Total</b>	<b>38</b>

### Tipos de documento recibido

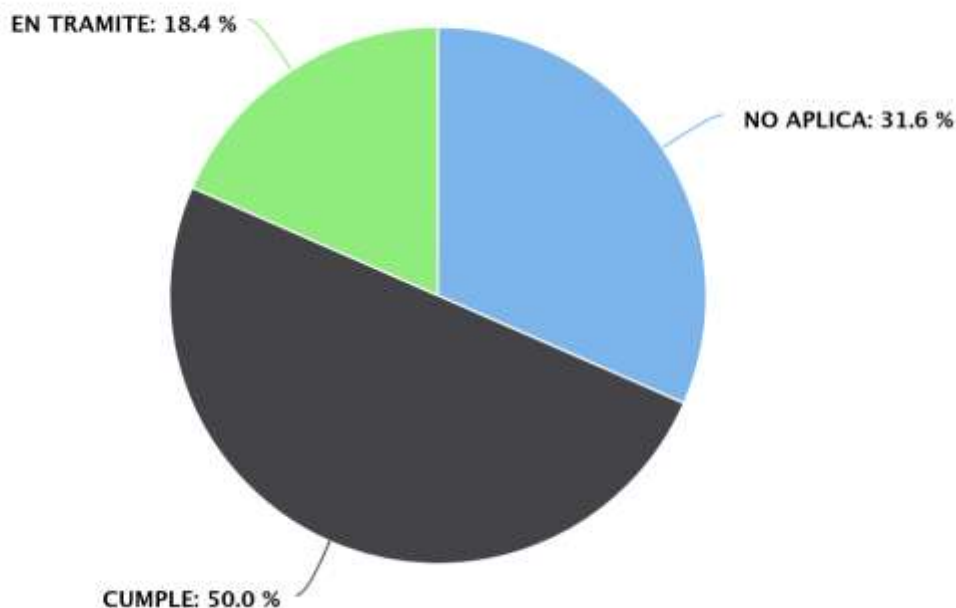


Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 34.2% corresponde a tutelas, el 18.4% corresponden a quejas, el 10.5% a solicitudes de copias de historia clínica, el 7.9% a solicitudes de información, el 5.3% corresponde a notificaciones, peticiones de interés particular, relatos de pacientes que se encuentran hospitalizados en la institución, sugerencias y derechos de petición, seguido del 2.6% que corresponde a felicitaciones depositadas en los diferentes buzones instalados en la ESE.

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

### Cumplimiento de términos

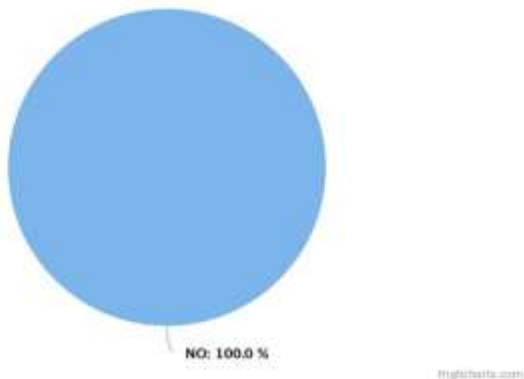


Highcharts.com

Se puede observar que el 50.0% 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 31.6% no aplica para dar respuesta y el 18.4% de los oficios se encuentran en trámite de respuesta.

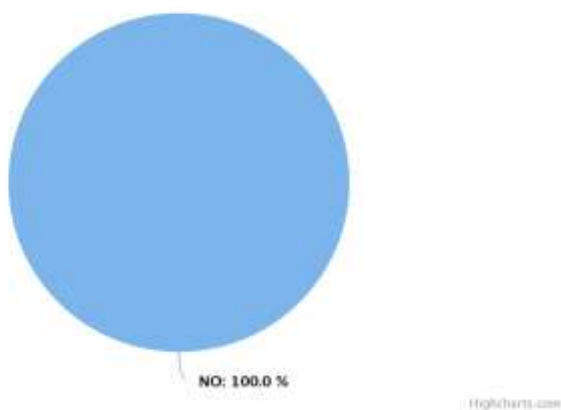
Por otra parte, durante el mes de diciembre de 2024 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



De igual manera durante el mes de diciembre de 2024 no se generó traslado de asuntos a otras instituciones.

Documentos trasladados



**Angélica María Bustamante C**

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única