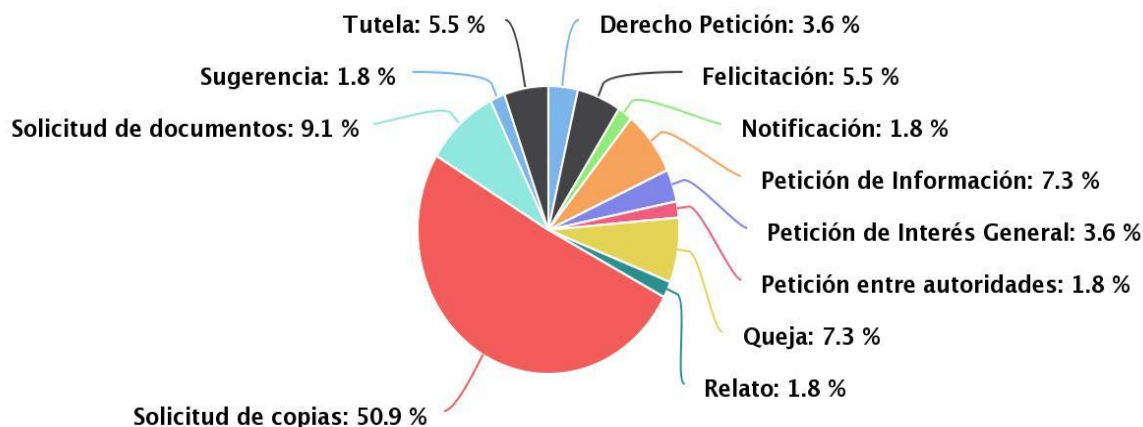


**INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA  
DURANTE LA VIGENCIA JULIO 2021**

Durante el mes de julio de 2021, se recibieron 55 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	2
Felicitación	3
Notificación	1
Petición de Información	4
Petición de Interés General	2
Petición entre autoridades	1
Queja	4
Relato	1
Solicitud de copias	28
Solicitud de documentos	5
Sugerencia	1
Tutela	3
Total	55

## Tipos de documento recibido

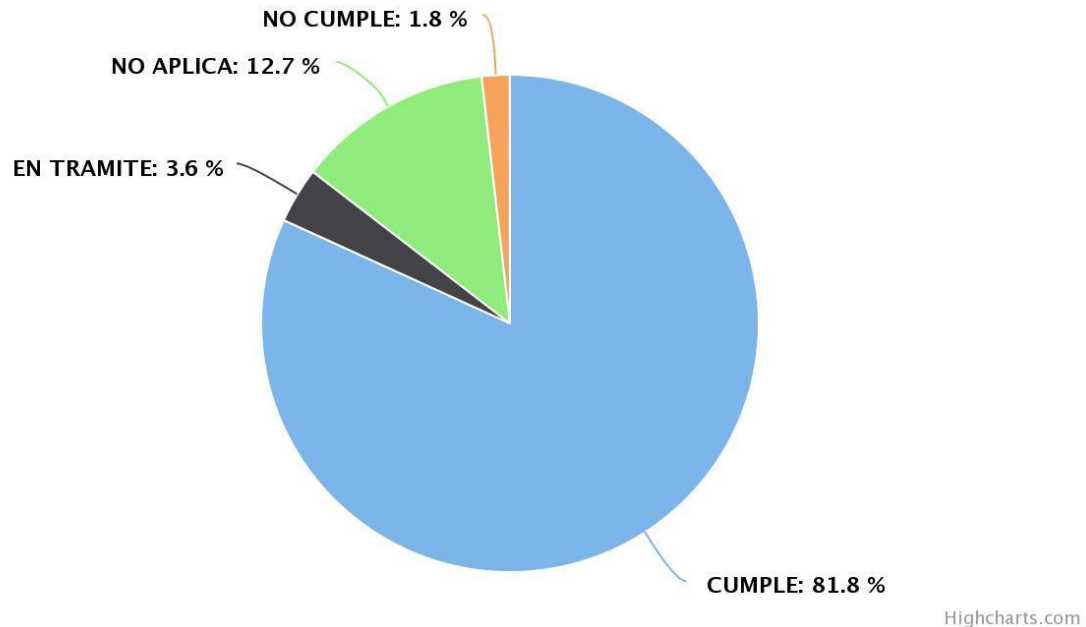


Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 50.9% corresponden a solicitudes de copias, el 9.1% corresponde a solicitud de documentos, el 7.3% corresponde a quejas de pacientes o usuarios de la institución radicadas a través del buzón de sugerencias y Peticiones de información, el 5.5% corresponde a felicitaciones radicadas a través del Buzón de sugerencias y tutelas, el 3.6% corresponde a peticiones de interés general, Derecho de Petición, el 1.8% corresponde a Relatos y sugerencias de pacientes hospitalizados, Notificación de oficios y petición entre autoridades.

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

### Cumplimiento de términos

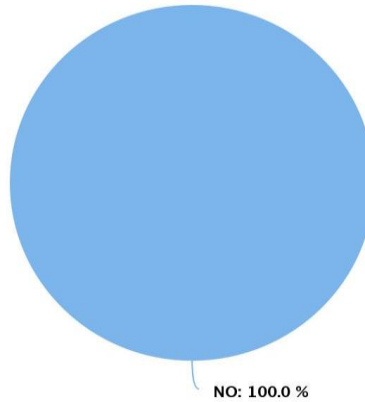


Se puede observar que el 81.8% de asuntos se tramitaron con un tiempo de respuesta acorde a los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el 12.7% no aplica para dar respuesta, el 3.6% se encuentran en trámite para dar respuesta y el 1.8 que no cumple es una solicitud de copias de historia clínica que por olvido no se le dio finalizar en el software de gestión documental, pero la solicitud de copias fue entregada el mismo día.

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



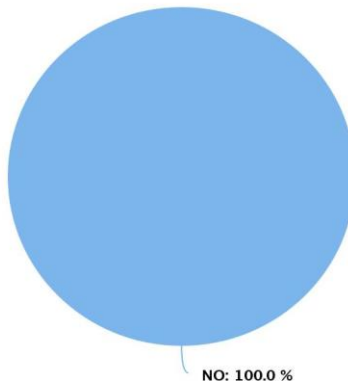
### Negación del servicio



Highcharts.com

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

### Documentos trasladados



Highcharts.com

**Angélica María Bustamante C**

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única