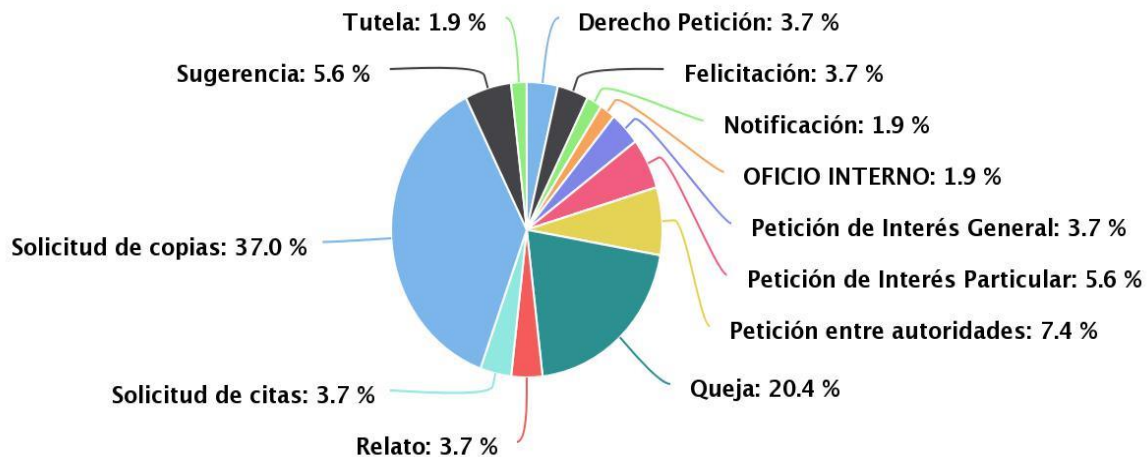


**INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA  
DURANTE LA VIGENCIA MAYO 2021**

Durante el mes de mayo de 2021, se recibieron 54 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	2
Notificación	1
OFICIO INTERNO	1
Petición de Interés General	2
Petición de Interés Particular	3
Petición entre autoridades	4
Queja	11
Relato	2
Solicitud de citas	2
Solicitud de copias	20
Sugerencia	3
Tutela	1
Total	54

## Tipos de documento recibido



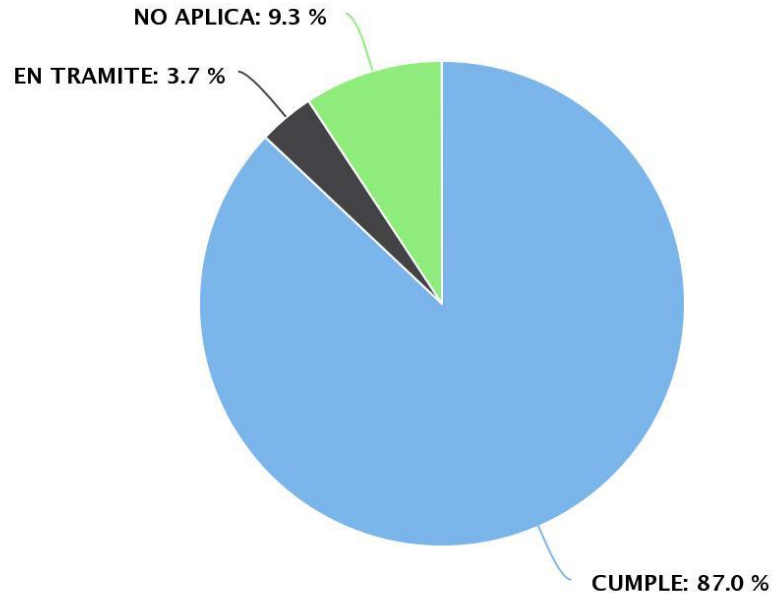
Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 37.0% corresponden a solicitudes de copias, el 20.4% corresponde a quejas de pacientes o usuarios de la institución radicadas a través del buzón de sugerencias, el 7.4% a peticiones entre autoridades, el 5.6% corresponde a peticiones de interés particular y sugerencias de pacientes, el 3.7% corresponde a peticiones de interés general, Derechos de Petición, felicitaciones, solicitud de citas y relato de pacientes que se encuentran hospitalizados en la E.S.E., y el 1.9% corresponde a tutelas, una notificación y un oficio interno.

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



## Cumplimiento de términos

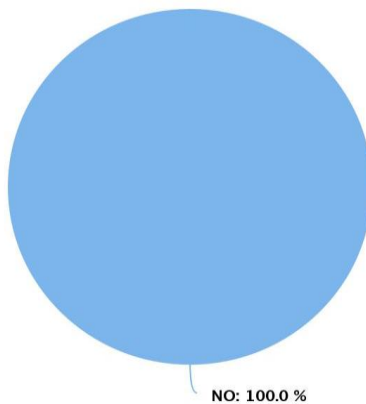


Highcharts.com

Se puede observar que el 87.0% 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 9.3 % no aplica para dar respuesta y el 3.7% se encuentran en trámite para dar respuesta.

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

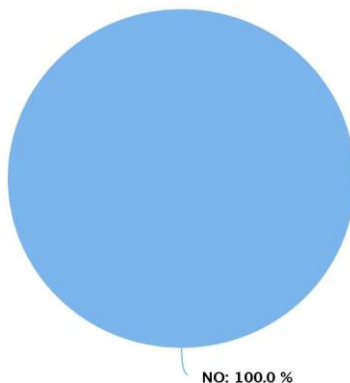
### Negación del servicio



Highcharts.com

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

### Documentos trasladados



Highcharts.com

**Angélica María Bustamante C**

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única