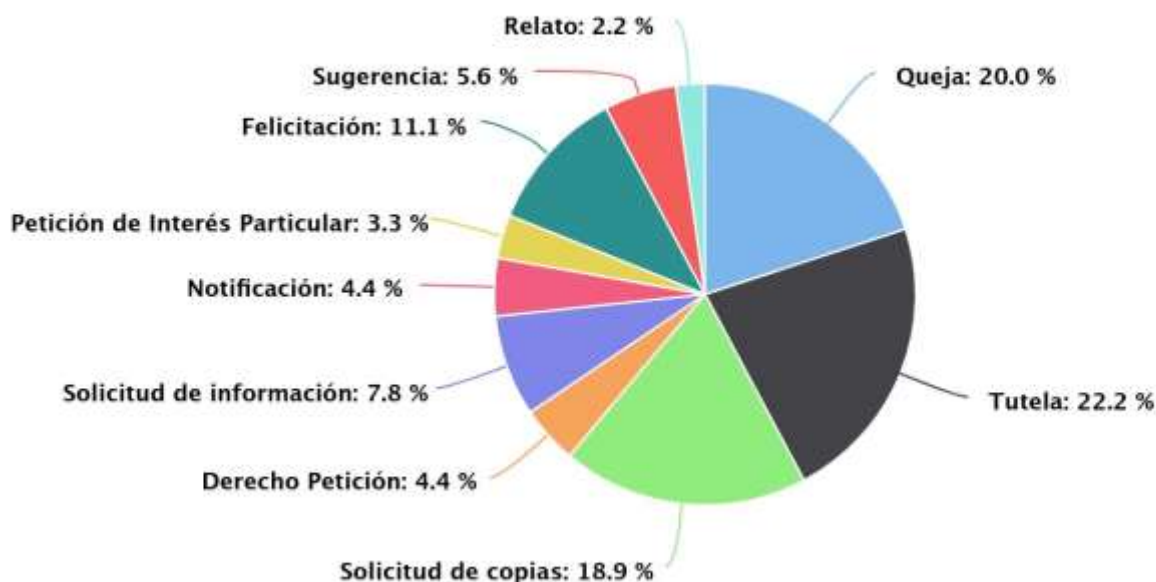


## INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA OCTUBRE 2024

Durante el mes de octubre de 2024, se recibieron 90 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	18
Tutela	20
Solicitud de copias	17
Derecho Petición	4
Solicitud de información	7
Notificación	4
Petición de Interés Particular	3
Felicitación	10
Sugerencia	5
Relato	2
Total	90

## Tipos de documento recibido

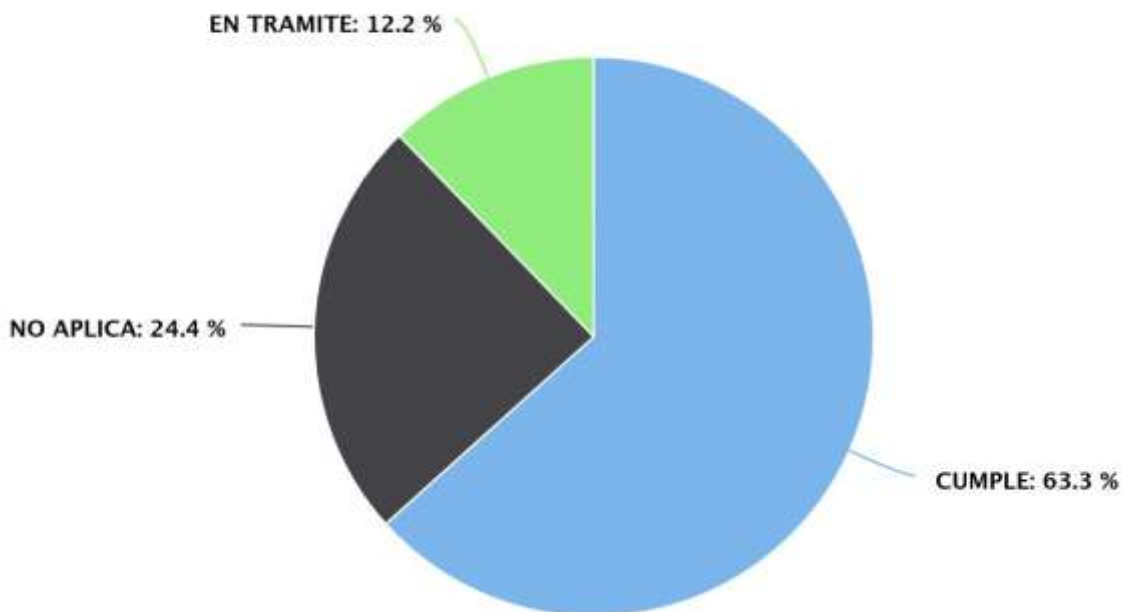


Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 22.2% corresponde a tutelas, el 20.0% corresponde a quejas, el 18.9% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, el 11.1% a felicitaciones, el 7.8% a solicitudes de información, el 5.6% a sugerencias de pacientes que se encuentran en la institución, el 4.4% a notificaciones y derechos de petición, 3.3% a peticiones de interés particular, y el 2.2% a relatos de pacientes hospitalizados 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 63.3% 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 24.4% no aplica para dar respuesta y el 12.2% de los oficios se encuentran en trámite de respuesta.

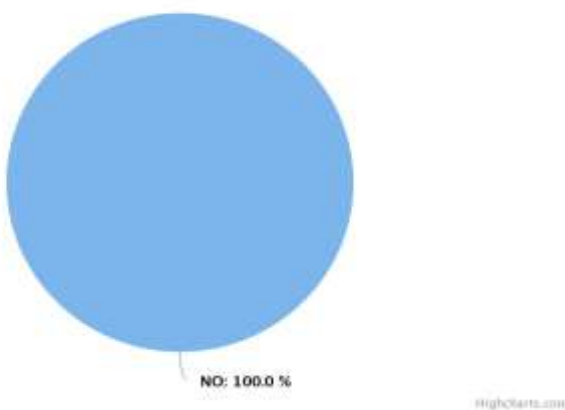
Por otra parte, durante el mes de octubre de 2024 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

Negación del servicio



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

Documentos trasladados



**Angélica María Bustamante C**

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única