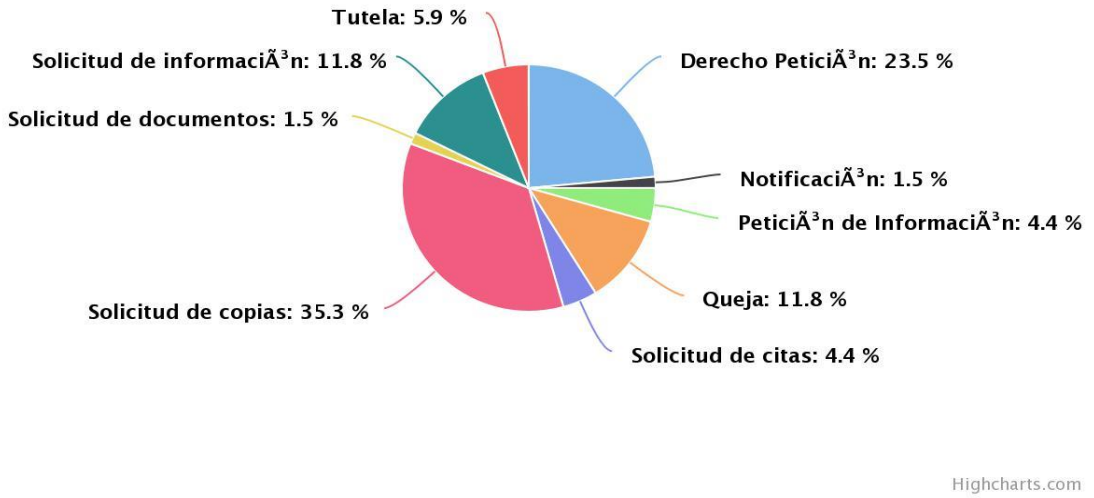
INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA

DURANTE LA VIGENCIA SEPTIEMBRE 2021

Durante el mes de septiembre de 2021, se recibieron 68 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, y la página web, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad
Derecho Petición	16
Notificación	1
Petición de Información	3
Queja	8
Solicitud de citas	3
Solicitud de copias	24
Solicitud de documentos	1
Solicitud de información	8
Tutela	4
Total	68

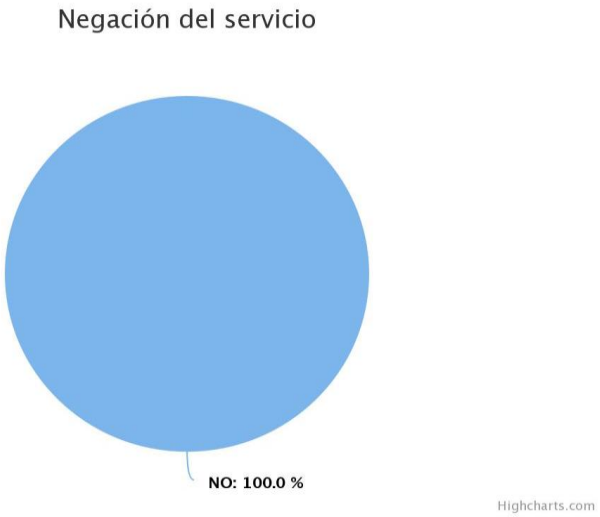


De estos asuntos podemos concluir que el 35.3% corresponden a solicitudes de copias, el 23.5% Corresponde a Derechos de Petición, el 11.8% corresponde a quejas de pacientes o usuarios de la institución radicadas a través del buzón de sugerencias, pagina web y solicitud de información, el 5.9% corresponde a tutelas, el 4.4% a Peticiones de información y solicitud de citas y el 1.5% corresponde a solicitud de documentos y notificaciones que le hacen a la ESE.

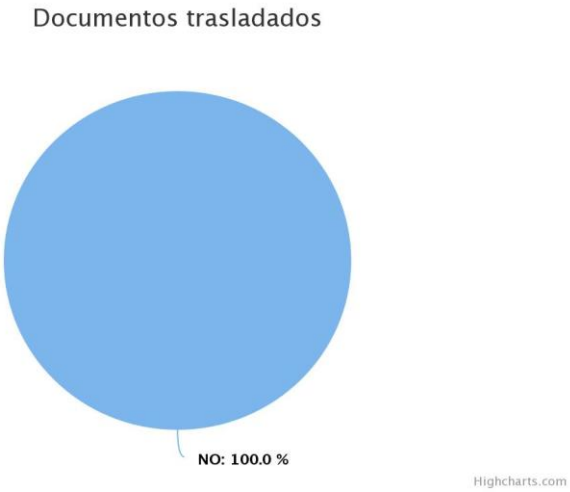
En cuanto al cumplimiento de términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

Se puede observar que el 97.1% 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 1.5% no aplica para dar respuesta, el 1.5% se encuentran en trámite para dar respuesta.

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



Angélica María Bustamante C

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única