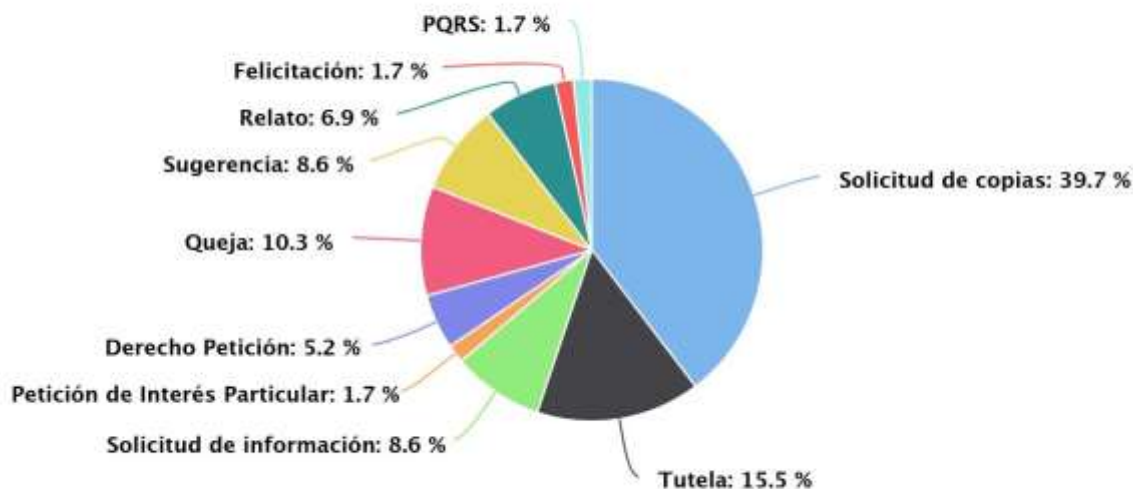


## INFORME DE ASUNTOS RECIBIDOS POR VENTANILLA ÚNICA Y BUZONES DE SUGERENCIA DURANTE LA VIGENCIA SEPTIEMBRE 2024

Durante el mes de septiembre de 2024, se recibieron 58 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
Solicitud de copias	23
Tutela	9
Solicitud de información	5
Petición de Interés Particular	1
Derecho Petición	3
Queja	6
Sugerencia	5
Relato	4
Felicitación	1
PQRS	1
Total	58

### Tipos de documento recibido

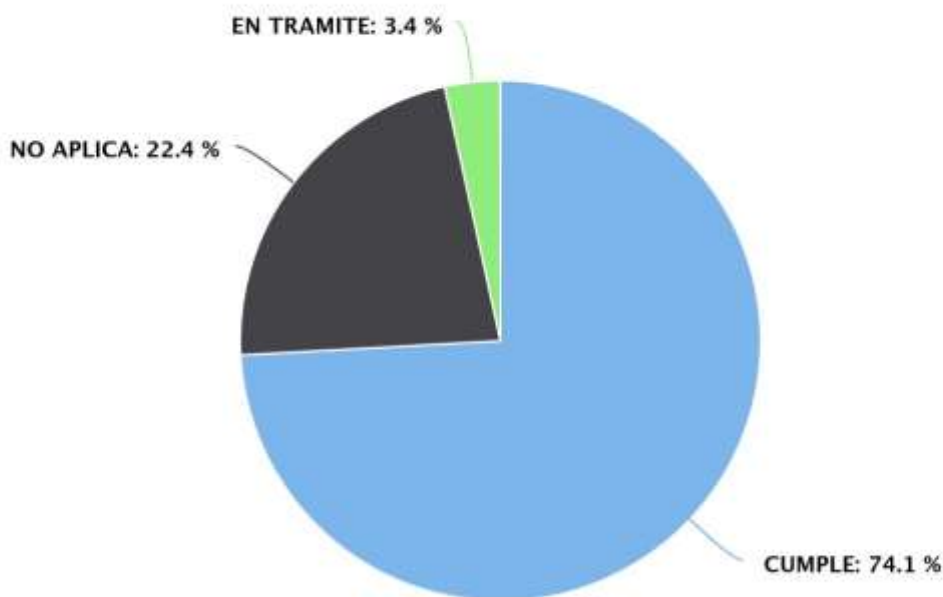


Highcharts.com

De estos asuntos podemos concluir que el 39.7% corresponden a solicitudes de copias de historia clínica, 15.5% corresponde a tutelas, el 10.3% corresponde a quejas, el 8.6% corresponde a solicitudes de información y sugerencias de pacientes de la institución, 6.9% a relatos de pacientes internados en la ESE, el 5.2% a derechos de petición, el 1.7% corresponde a PQRS, felicitaciones, peticiones de interés particular.

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

### Cumplimiento de términos



Highcharts.com

Se puede observar que el 74.1% 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 22.4% no aplica para dar respuesta y el 3.4% de los oficios se encuentran en trámite de respuesta.

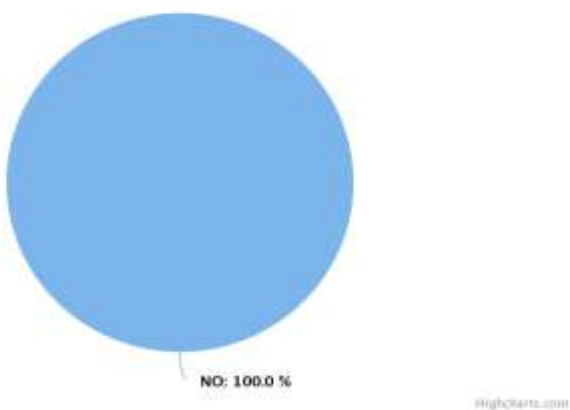
Por otra parte, durante el mes de septiembre de 2024 no se encontró asunto en el cual se halla negado el derecho al acceso de la información.

#### Negación del servicio



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

#### Documentos trasladados



**Angélica María Bustamante C**

Secretaria Gerencia

Ventanilla Única