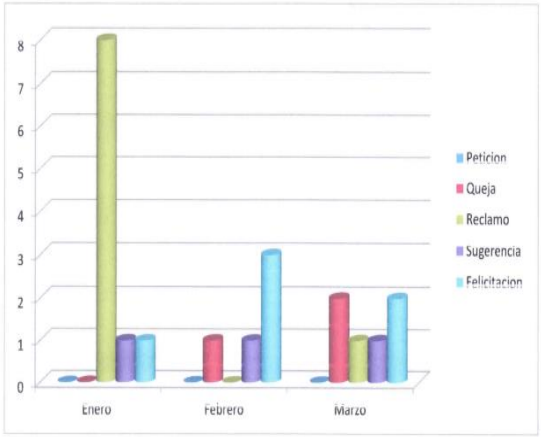
# INFORME PQRS 2023
# ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen / Guamal Magdalena

**Consolidado de EAPB – IPS – SAC / I Trimestre 2023**

GRÁFICA
1. RELACIÓN DE LAS PQRS DELTRIMESTRE DE ENERO, FEBRERO Y MARZO

| PQRSF | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|---|---|---|---|
| Petición | 0 | 0 | 0 |
| Queja | 0 | 1 | 2 |
| Reclamo | 8 | 0 | 1 |
| Sugerencia | 1 | 1 | 1 |
| Felicitación | 1 | 3 | 2 |
| TOTAL | 10 | 5 | 6 |




De acuerdo a la gráfica, se puede observar que los meses en los cuales fueron reportadas las quejas fueron Enero, febrero y marzo se presentaron un total de 21 Novedades las cuales fueron hechas a través de los buzones de PQRSf de la entidad, secretaria general y oficina SIAU para recepción de PQRS de la E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen.

# INFORME PQRS 2023
# ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen / Guamal Magdalena

## Consolidado de EAPB – IPS – SAC / II Trimestre 2023

**Apreciado ciudadano(a):**

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, estos son los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones presentadas a esta entidad:

| Categoría Documental | Términos de respuesta en días hábiles |
|---|---|
| Petición de Interés Particular | 15 |
| Petición de Interés General | 15 |
| Petición de información | 10 |
| Queja | 15 |
| Reclamo | 15 |
| Sugerencia | 15 |
| Solicitud de copias de documentos | 10 |
| Consulta | 30 |
| Denuncia | 15 |
| Felicitación | 15 |
| No competencia de la entidad | 5 |

| INDICADOR |
|---|
| A TIEMPO |
| FUERA DE TIEMPO |

| CONSOLIDADO DE PQRD 2023 | |
|---|---|
| Motivo | Descripción Motivo |
| 1 | Demora en la entrega de órdenes médicas |
| 2 | Demora o negación en la entrega del medicamento |
| 3 | Inconformidad con los servicios de salud. |
| 4 | Negación de la prestación de los servicio de Salud. |
| 5 | Problemas o dificultad en infraestructura. |
| 6 | Demora asignación de citas médicas o servicios de salud. |
| 7 | Demora en la prestación del servicio en salud |
| 8 | Dificultad o problemas de afiliación |
| 9 | Problemas o dificultad en viáticos |
| 10 | Mal trato por parte del recurso humano |
| 11 | Solicitud de documentos o información |
| OTROS | OTROS |

| ENFOQUE DIFERENCIAL |
|---|
| LGTBIQ+ |
| Victima |
| Salud mental |
| Desnutrición |
| Pobl. pobre no asegurada, |
| Desplazado |
| Violencia de género |
| Persona con discapacidad |
| Población carcelaria (Presos) |
| Habitante de calle |
| Trabajador (a) sexual |
| Violencia conflicto armado |
| Mulato |
| Indígena |
| Afrocolombiano o Afrodescendiente |
| Raizal (Del Archipiélago de San Andrés y Providencia) |
| Palenquero |
| ROM - Gitano |
| OTRO____ |
| N/A |

| ESTADO |
|---|
| ABIERTA |
| CERRADA |
| EN GESTIÓN |

# INFORME PQRS 2023
## ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen / Guamal Magdalena

| z | MES | RADICADO | TIPO DE SOLICITUD | FECHA DE RECEPCIÓN | TIEMPO LÍMITE | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE CIERRE | TIEMPO DE RESPUESTA | INDICADOR | NOMBRE PETICIONARIO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Mes en Números Ej: 1,2,3 | Numero de radicado otorgado por la entidad. | | DD/MM/AAAA | Colocar en números el tiempo de respuesta teniendo en cuenta el tipo de solicitud segun lo establece la norma. Ej: si es Reclamo, se sebe colocar **15** que corresponte al tiempo de respuesta comtemplado para esta solicitud conforme a la normatividad vigente. | DD/MM/AAAA | DD/MM/AAAA | Colocar en números el tiempo en el cual se cerró el caso y por ende se generó respuesta. Ej: 5 | | Nombre Completo del Peticionario |
| 2 | 4 | Reclamo-47318-0010042202300Am | Reclamo | 4/10/2023 | 8 dias Habiles | 4/20/2023 | 20/4/2023 | 1 | A TIEMPO | Nelis Alcendra Avila |
| 3 | 4 | Reclamo-47318-001304202300pm | Reclamo | 4/14/2023 | 8 dias Habiles | 4/24/2023 | 24/4/2023 | 1 | A TIEMPO | Cindy Sanchez Saucedo |
| 4 | 4 | Sugerencia -47318-001404202300pm | Sugerencia | 4/14/2023 | 8 dias Habiles | 10/24/2023 | 24/4/2023 | 1 | A TIEMPO | Arelis Oviedo Alvarez |
| 5 | 5 | Queja-47318-2023051500Am | Queja | 5/15/2023 | 8 dias Habiles | 5/25/2023 | 15/5/2023 | 1 | A TIEMPO | Yolima Diaz Infante |
| 6 | 5 | Queja-47318-2023080500Am | Queja | 5/8/2023 | 8 dias Habiles | 5/18/2023 | 8/5/2023 | 1 | A TIEMPO | Fidia Lascarro Perez |
| 7 | 5 | Peticiòn-47318-2023090500Am | Petición de Interés General | 5/9/2023 | 8 dias Habiles | 5/19/2023 | 9/5/2023 | 1 | A TIEMPO | Rector Rafael Vicente Moron |
| 8 | 5 | Queja-47318-2023150500Am | Queja | 5/15/2023 | 8 dias Habiles | 5/25/2023 | 16/5/2023 | 1 | A TIEMPO | Armedalis Jimenez Rangel |
| 9 | 5 | Queja-47318-2023050500Am | Queja | 5/24/2023 | 8 dias Habiles | 6/5/2023 | 24/5/2023 | 1 | A TIEMPO | Yolimar Cantillo fuentes |
| 10 | 5 | reclamo-47318-2023250500AAm | Reclamo | 5/25/2023 | 8 dias Habiles | 6/6/2023 | 25/5/2023 | 1 | A TIEMPO | Maria Ximena Martinez Mendoza |
| 11 | 5 | Reclamo-47318-2023120400Pm | Reclamo | 5/12/2023 | 8 dias Habiles | 5/31/2023 | 5/12/2023 | 1 | A TIEMPO | Enith Johana Rivera Martinez |
| 12 | 5 | Reclamo-47318-2023260500Am | reclamo | 5/26/2023 | 8 dias habiles | 6/8/2023 | 5/8/2023 | 1 | A TIEMPO | Concepciòn ramos Munive |
| | 6 | Sugerencia-47318-20236059:00Am | Sugerencia | 6/5/2023 | 8 dias Habiles | 5/14/2023 | 6/5/2023 | 1 | A TIEMPO | Daniel Jose Rinaldi Olano |
| | 6 | Peticiòn-47318-2023130600PM | Peticiòn | 6/13/2023 | 8 dias Habiles | 6/23/2023 | 6/13/2023 | 1 | A TIEMPO | Yoselin Chiquinquira Fernandez |
| | 6 | Felicitaciòn-47318-2023150600PM | Felicitaciòn | 6/15/2023 | 8 dias Habiles | 6/27/2023 | 6/15/2023 | 1 | A TIEMPO | Flavia Rosa Cantillo |
| | 6 | Felicitaciòn-47318-2023150600PM | felicitaciòn | 6/15/2023 | 8 dias Habiles | 6/27/2023 | 6/15/2023 | 1 | A TIEMPO | |
| | 6 | Felicitaciòn-47318-2023150600PM | Felicitaciòn | 6/15/2023 | 8 dias habiles | 6/27/2023 | 6/15/2023 | 1 | A TIEMPO | |
| | 6 | Felicitaciòn-47318-2023150600PM | Felicitaciòn | 6/15/2023 | 8 dias habiles | 6/27/2023 | 6/15/2023 | 1 | A TIEMPO | |
| | 6 | Felicitaciòn-47318-2023150600PM | Felicitaciòn | 6/15/2023 | 8 dias habiles | 6/27/2023 | 6/15/2023 | 1 | A TIEMPO | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

# INFORME PQRS 2023
# ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen / Guamal Magdalena

## Consolidado de EAPB – IPS – SAC / III Trimestre 2023

**Apreciado ciudadano(a):**

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, estos son los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones presentadas a esta entidad:

| Categoría Documental | Términos de respuesta en días hábiles |
|---|---|
| Petición de Interés Particular | 15 |
| Petición de Interés General | 15 |
| Petición de información | 10 |
| Queja | 15 |
| Reclamo | 15 |
| Sugerencia | 15 |
| Solicitud de copias de documentos | 10 |
| Consulta | 30 |
| Denuncia | 15 |
| Felicitación | 15 |
| No competencia de la entidad | 5 |

| INDICADOR |
|---|
| A TIEMPO |
| FUERA DE TIEMPO |

| CONSOLIDADO DE PQRD 2023 | |
|---|---|
| **Motivo** | **Descripción Motivo** |
| 1 | Demora en la entrega de órdenes médicas |
| 2 | Demora o negación en la entrega del medicamento |
| 3 | Inconformidad con los servicios de salud. |
| 4 | Negación de la prestación de los servicio de Salud. |
| 5 | Problemas o dificultad en infraestructura. |
| 6 | Demora asignación de citas médicas o servicios de salud. |
| 7 | Demora en la prestación del servicio en salud |
| 8 | Dificultad o problemas de afiliación |
| 9 | Problemas o dificultad en viáticos |
| 10 | Mal trato por parte del recurso humano |
| 11 | Solicitud de documentos o información |
| OTROS | OTROS |

| ENFOQUE DIFERENCIAL |
|---|
| LGTBIQ+ |
| Victima |
| Salud mental |
| Desnutrición |
| Pobl. pobre no asegurada, |
| Desplazado |
| Violencia de género |
| Persona con discapacidad |
| Población carcelaria (Presos) |
| Habitante de calle |
| Trabajador (a) sexual |
| Violencia conflicto armado |
| Mulato |
| Indígena |
| Afrocolombiano o Afrodescendiente |
| Raizal (Del Archipiélago de San Andrés y Providencia) |
| Palenquero |
| ROM - Gitano |
| OTRO____ |
| N/A |

| ESTADO |
|---|
| ABIERTA |
| CERRADA |
| EN GESTIÓN |

# INFORME PQRS 2023
# ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen / Guamal Magdalena

| z | MES | RADICADO | TIPO DE SOLICITUD | FECHA DE RECEPCIÓN | TIEMPO LÍMITE | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE CIERRE | TIEMPO DE RESPUESTA | INDICADOR | NOMBRE PETICIONARIO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Numero de radicado el la entidad | Petición, Reclamo, Queja, Sugerencia, Felicitación Etc | Fecha en la cual se recibió la PQRS | Colocar en números el tiempo de maximo de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud | Fecha de vencimiento de la PQRS | Fecha en la cual se cerró la PQRS | Colocar en números el tiempo de respuesta de la PQRS | | Nombe Completo del Peticionario |
| 25 | | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | | | | |
| 28 | | | | | | | | | | |
| 1 | Mes en Números Ej: 1,2,3 | Numero de radicado otorgado por la entidad. | **Especificar si es Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia.. Etc. Conforme a la normatividad vigente.** | DD/MM/AAAA | Colocar en números el tiempo de respuesta teniendo en cuenta el tipo de solicitud segun lo establece la norma. Ej: si es Reclamo, se sebe colocar **15** que corresponte al tiempo de respuesta comtemplado para esta solicitud conforme a la normatividad vigente. | DD/MM/AAAA | DD/MM/AAAA | Colocar en números el tiempo en el cual se cerró el caso y por ende se generó respuesta. Ej: 5 | Se debe colocar alguno de los siguientes indicadores: A tiempo – Fuera de tiempo. Esto teniendo en cuneta si la solicitud fue atendida o no dentro del término establecido en la columna "Tiempo límite" y basado en el tipo de solicitud | Nombre Completo del Peticionario |
| 2 | 7 | sugerencia-47318-000607202300AM | SUGERENCIA | 7/6/2023 | 8 Dias Habiles | 7/18/2023 | 7/7/2023 | 1 | **A tiempo** | Anonimo |
| 3 | 7 | sugerencia-47318-000607202300AM | SUGERENCIA | 7/6/2023 | 8 Dias Habiles | 7/18/2023 | 7/7/2023 | 1 | **A tiempo** | Anonimo |
| 4 | 7 | sugerencia-47318-000607202300AM | SUGERENCIA | 7/6/2023 | 8 Dias Habiles | 7/18/2023 | 7/7/2023 | 1 | **A tiempo** | Anonimo |
| 5 | 8 | reclamo-47318-000808202300Am | RECLAMO | 8/8/2023 | 8 Dias Habiles | 8/18/2023 | 8/8/2023 | 1 | **A tiempo** | Rossana florian Abello |
| 6 | 8 | reclamo-47318-001608202300AM | RECLAMO | 8/16/2023 | 8 Dias Habiles | 8/28/2023 | 8/16/2023 | 1 | **A tiempo** | Maria Camila Narvaez Herrera |
| | 8 | sugerencia-47318-2023160800Am | SUGERENCIA | 8/16/2023 | 8 Dias Habiles | 8/28/2023 | 8/16/2023 | 1 | **A tiempo** | Cindy korin Sanchez |
| 7 | 8 | sugerencia-47318-2023160800Am | SUGERENCIA | 8/16/2023 | 8 Dias Habiles | 8/28/2023 | 8/16/2023 | 1 | **A tiempo** | Cindy korin Sanchez |
| 8 | 8 | Sugerencia-47318-2023210800Am | SUGERENCIA | 8/21/2023 | 8 Dias Habiles | 8/31/2023 | 8/21/2023 | 1 | **A tiempo** | Liz Cadena Padilla |
| | 9 | Felicitaciòn-47318-202309061000Am | FELICITACIÒN | 9/6/2023 | 8 Dias Habiles | 9/18/2023 | 9/6/2023 | 1 | **A tiempo** | Yeraldin Rangel |
| | 9 | Reclamo-47318-20231109300Am | RECLAMO | 9/11/2023 | 8 Dias Habiles | 9/23/2023 | 9/11/2023 | 1 | **A tiempo** | Anonimo |
| | 9 | Queja-473182023092895000Am | QUEJA | 9/28/2023 | 8 Dias Habiles | 10/10/2023 | 9/28/2023 | 8 | **En proceso** | Deivis Martinez Fernandez |
| | 9 | Sugerencia-47318-20230930700Am | SUGERENCIA | 9/25/2023 | 8 Dias Habiles | 10/10/2023 | 9/25/2023 | 1 | A tiempo | Daniel Jose Rinaldi Olano |

# INFORME PQRS 2023
# ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen / Guamal Magdalena

## Consolidado de EAPB – IPS – SAC / IV Trimestre 2023

**Apreciado ciudadano(a):**

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición, estos son los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones presentadas a esta entidad:

| Categoría Documental | Términos de respuesta en días hábiles |
|---|---|
| Petición de Interés Particular | 15 |
| Petición de Interés General | 15 |
| Petición de información | 10 |
| Queja | 15 |
| Reclamo | 15 |
| Sugerencia | 15 |
| Solicitud de copias de documentos | 10 |
| Consulta | 30 |
| Denuncia | 15 |
| Felicitación | 15 |
| No competencia de la entidad | 5 |

| INDICADOR |
|---|
| A TIEMPO |
| FUERA DE TIEMPO |

| CONSOLIDADO DE PQRD 2023 | |
|---|---|
| Motivo | Descripción Motivo |
| 1 | Demora en la entrega de órdenes médicas |
| 2 | Demora o negación en la entrega del medicamento |
| 3 | Inconformidad con los servicios de salud. |
| 4 | Negación de la prestación de los servicio de Salud. |
| 5 | Problemas o dificultad en infraestructura. |
| 6 | Demora asignación de citas médicas o servicios de salud. |
| 7 | Demora en la prestación del servicio en salud |
| 8 | Dificultad o problemas de afiliación |
| 9 | Problemas o dificultad en viáticos |
| 10 | Mal trato por parte del recurso humano |
| 11 | Solicitud de documentos o información |
| OTROS | OTROS |

| ENFOQUE DIFERENCIAL |
|---|
| LGTBIQ+ |
| Victima |
| Salud mental |
| Desnutrición |
| Pobl. pobre no asegurada, |
| Desplazado |
| Violencia de género |
| Persona con discapacidad |
| Población carcelaria (Presos) |
| Habitante de calle |
| Trabajador (a) sexual |
| Violencia conflicto armado |
| Mulato |
| Indígena |
| Afrocolombiano o Afrodescendiente |
| Raizal (Del Archipiélago de San Andrés y Providencia) |
| Palenquero |
| ROM - Gitano |
| OTRO____ |
| N/A |

| ESTADO |
|---|
| ABIERTA |
| CERRADA |
| EN GESTIÓN |

# INFORME PQRS 2023
# ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen / Guamal Magdalena

| z | MES | RADICADO | TIPO DE SOLICITUD | FECHA DE RECEPCIÓN | TIEMPO LÍMITE | FECHA DE VENCIMIENTO | FECHA DE CIERRE | TIEMPO DE RESPUESTA | INDICADOR | NOMBRE PETICIONARIO |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | Numero de radicado el la entidad | Petición, Reclamo, Queja, Sugerencia, Felicitación Etc | Fecha en la cual se recibió la PQRS | Colocar en números el tiempo de maxímo de respuesta de acuerdo al tipo de solicitud | Fecha de vencimiento de la PQRS | Fecha en la cual se cerró la PQRS | Colocar en números el tiempo de respuesta de la PQRS | | Nombe Completo del Peticionario |
| 25 | | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | | | | |
| 28 | | | | | | | | | | |
| 1 | Mes en Números Ej: 1,2,3 | Numero de radicado otorgado por la entidad. | **Especificar si es Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia.. Etc. Conforme a la normatividad vigente.** | DD/MM/AAAA | Colocar en números el tiempo de respuesta teniendo en cuenta el tipo de solicitud segun lo establece la norma. Ej: si es Reclamo, se sebe colocar **15** que corresponte al tiempo de respuesta comtemplado para esta solicitud conforme a la normatividad vigente. | DD/MM/AAAA | DD/MM/AAAA | Colocar en números el tiempo en el cual se cerró el caso y por ende se generó respuesta. Ej: 5 | Se debe colocar alguno de los siguientes indicadores: A tiempo – Fuera de tiempo. Esto teniendo en cuneta si la solicitud fue atendida o no dentro del término establecido en la columna "Tiempo límite" y basado en el tipo de solicitud | Nombre Completo del Peticionario |
| 2 | 10 | SUGERENCIA-47318-002410202300AM | SUGERENCIA | 10/24/2023 | 8 Dias Habiles | 03/22/2023 | 30/10/2023 | 1 | **A tiempo** | ANONIMO |
| 3 | 10 | PETICIÒN-47318-002610202300AM | PETICIÒN | 10/26/2023 | 8 Dias Habiles | 11/7/2023 | 27/10/2023 | 1 | **A tiempo** | DINA LUZ RODRIGUEZ |
| 4 | 10 | QUEJA-47318-003110202300Am | QUEJA | 10/31/2023 | 8 Dias Habiles | 11/14/2023 | 31/10/2023 | 1 | **A tiempo** | LIZ MERY |
| 5 | 11 | RECLAMO-47318-0022112300AM | RECLAMO | 11/22/2023 | 8 Dias Habiles | 11/4/2023 | 11/4/2023 | 1 | **A tiempo** | ANONIMO |
| 6 | 11 | RECLAMO-47318-0022112300AM | RECLAMO | 11/22/2023 | 8 Dias Habiles | 11/4/2023 | 11/4/2023 | 1 | **A tiempo** | ANONIMO |
| 7 | 11 | RECLAMO-47318-0022112300AM | RECLAMO | 11/22/2023 | 8 Dias Habiles | 11/4/2023 | 11/4/2023 | 1 | **A tiempo** | ANONIMO |
| 8 | 11 | RECLAMO-47318-0022112300AM | RECLAMO | 11/22/2023 | 8 Dias Habiles | 11/4/2023 | 11/4/2023 | 1 | **A tiempo** | ANONIMO |
| 9 | 11 | RECLAMO-47318-0022112300AM | RECLAMO | 11/22/2023 | 8 Dias Habiles | 11/4/2023 | 11/4/2023 | 1 | **A tiempo** | ANONIMO |
| 10 | 11 | RECLAMO-47318-0022112300AM | RECLAMO | 11/22/2023 | 8 Dias Habiles | 11/4/2023 | 11/4/2023 | 1 | **A tiempo** | ANONIMO |
| 11 | 11 | RECLAMO-47318-0022112300AM | RECLAMO | 11/22/2023 | 8 Dias Habiles | 11/4/2023 | 11/4/2023 | 1 | **A tiempo** | ANONIMO |
| 12 | 11 | RECLAMO-47318-0022112300AM | RECLAMO | 11/22/2023 | 8 Dias Habiles | 11/4/2023 | 11/4/2023 | 1 | **A tiempo** | ANONIMO |
| | 12 | FELICITACIÒN-47318-000112202300A | FELICITACIÒN | 12/1/2023 | 8 Dias Habiles | 12/13/2023 | 12/1/2023 | 1 | A tiempo | YERALDIN RANGEL |
| | 12 | RECLAMO-47318-2023051200AM | RECLAMO | 12/5/2023 | 8 Dias Habiles | 12/15/2023 | 12/5/2023 | 1 | A tiempo | FERNANDO JOSE GONZALES |
| | 12 | PETICIÒN.47318.2023061200Am | PETICIÒN | 12/6/2023 | 8 Dias Habiles | 12/16/2023 | 12/6/2023 | 1 | A tiempo | ANONIMO |
| | 12 | PETICIÒN.47318.2023061200Am | PETICIÒN | 12/6/2023 | 8 Dias Habiles | 12/16/2023 | 12/6/2023 | 1 | A tiempo | ANONIMO |
| | 12 | PETICIÒN.47318.2023061200Am | PETICIÒN | 12/6/2023 | 8 Dias Habiles | 12/16/2023 | 12/6/2023 | 1 | A tiempo | ANONIMO |
| | 12 | QUEJA-47318-2023151200AM | QUEJA | 12/15/2023 | 8 Dias Habiles | 12/27/2023 | 12/27/2023 | 1 | A tiempo | BELKIS ALFARO |
| | 12 | SUGERENCIA-47318-2023151200AM | SUGERENCIA | 12/15/2023 | 8 Dias Habiles | 12/27/2023 | 12/27/2023 | 1 | A tiempo | ANONIMO |

Atentamente;

**Oficina de Control Interno**