

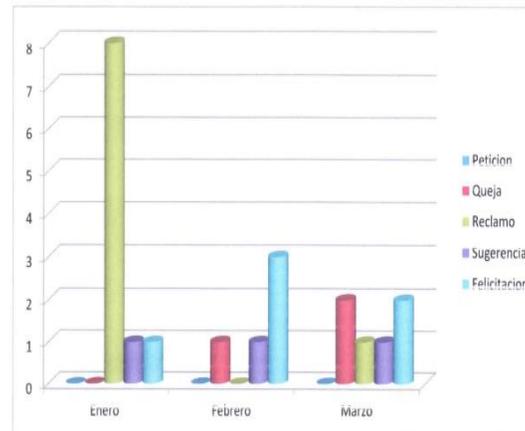
INFORME PQRS 2023

ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen / Guamal Magdalena

Consolidado de EAPB – IPS – SAC / I Trimestre 2023

GRÁFICA
1. RELACIÓN DE LAS PQRS DEL TRIMESTRE 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):		INDICADOR	CONSOLIDADO DE PQRD 2023		ENFOQUE DIFERENCIAL		ESTADO
Categoría Documental	Términos de respuesta en días hábiles		Motivo	Descripción Motivo			ABIERTA
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:		A TIEMPO	1	Demora en la entrega de órdenes médicas	LGTBIQ+		CERRADA
Petición de Interés Particular	15	FUERA DE TIEMPO	2	Demora o negación en la entrega del medicamento	Victima		EN GESTIÓN
Petición de Interés General	15		3	Inconformidad con los servicios de salud.	Salud mental		
Petición de información	10		4	Negación de la prestación de los servicio de Salud.	Desnutrición		
Queja	15		5	Inconformidad con los servicios de salud.	Pobl. pobre no asegurada,		
Reclamo	15		6	Negación de la prestación de los servicio de Salud.	Desplazado		
Sugerencia	15		7	Problemas o dificultad en infraestructura.	Violencia de género		
Solicitud de copias de documentos	10		8	Demora asignación de citas médicas o servicios de salud.	Persona con discapacidad		
Consulta	30		9	Demora en la prestación del servicio en salud	Población carcelaria (Presos)		
Denuncia	15		10	Dificultad o problemas de afiliación	Habitante de calle		
Felicitación	15		11	Problemas o dificultad en viáticos	Trabajador (a) sexual		
No competencia de la entidad	5		OTROS	Mal trato por parte del recurso humano	Violencia conflicto armado		
			OTROS	Solicitud de documentos o información	Mulato		
					Indígena		
					Afrocolombiano o Afrodescendiente		
					Raizal (Del Archipiélago de San Andrés y Providencia)		
					Palenquero		
					ROM - Gitano		
					OTRO ____		
					N/A		

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 según lo establezca la norma. Ej: si es Reclamo, se debe colocar 15 que corresponde al tiempo de respuesta contemplado 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	Peticion-47318-2023090500Am	Peticion 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	Concepción 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	Peticion-47318-2023130600PM	Peticion	6/13/2023	8 dias Habiles	6/23/2023	6/13/2023	1	A TIEMPO	Yoselin Chiquinquirá Fernandez
	6	Felicitación-47318-2023150600PM	Felicitación	6/15/2023	8 dias Habiles	6/27/2023	6/15/2023	1	A TIEMPO	Flavia Rosa Cantillo
	6	Felicitación-47318-2023150600PM	felicitación	6/15/2023	8 dias Habiles	6/27/2023	6/15/2023	1	A TIEMPO	
	6	Felicitación-47318-2023150600PM	Felicitación	6/15/2023	8 dias habiles	6/27/2023	6/15/2023	1	A TIEMPO	
	6	Felicitación-47318-2023150600PM	Felicitación	6/15/2023	8 dias habiles	6/27/2023	6/15/2023	1	A TIEMPO	
	6	Felicitación-47318-2023150600PM	Felicitación	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	INDICADOR	CONSOLIDADO DE PQRD 2023		ENFOQUE DIFERENCIAL	ESTADO
Petición de Interés Particular	15	ATIEMPO	Motivo	Descripción Motivo	LGTBIQ+	ABIERTA
Petición de Interés General	15	FUERA DE TIEMPO	1	Demora en la entrega de órdenes médicas	Victima	CERRADA
Petición de información	10		2	Demora o negación en la entrega del medicamento	Salud mental	EN GESTIÓN
Queja	15		3	Inconformidad con los servicios de salud.	Desnutrición	
Reclamo	15		4	Negación de la prestación de los servicio de Salud.	Pobl. pobre no asegurada,	
Sugerencia	15		5	Problemas o dificultad en infraestructura.	Desplazado	
Solicitud de copias de documentos	10		6	Demora asignación de citas médicas o servicios de salud.	Violencia de género	
Consulta	30		7	Demora en la prestación del servicio en salud	Persona con discapacidad	
Denuncia	15		8	Dificultad o problemas de afiliación	Población carcelaria (Presos)	
Felicitación	15		9	Problemas o dificultad en viáticos	Habitante de calle	
No competencia de la entidad	5		10	Mal trato por parte del recurso humano	Trabajador (a) sexual	
			11	Solicitud de documentos o información	Violencia conflicto armado	
			OTROS	OTROS	Mulato	
					Indígena	
					Afrocolombiano o Afrodescendiente	
					Raizal (Del Archipiélago de San Andrés y Providencia)	
					Palenquero	
					ROM - Gitano	
					OTRO ____	
					N/A	

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 máximo 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		Nombre 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 debe colocar 15 que corresponda al tiempo de respuesta contemplado 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 cuenta 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	María Camila Narváez 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	Felicitación-47318-202309061000Am	FELICITACIÓN	9/6/2023	8 Dias Habiles	9/18/2023	9/6/2023	1	A tiempo	YeraIdin 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	Delvis 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	INDICADOR	CONSOLIDADO DE PQRD 2023		ENFOQUE DIFERENCIAL			ESTADO	
			Motivo	Descripción Motivo					
Petición de Interés Particular	15	A TIEMPO	1	Demora en la entrega de órdenes médicas	LGTBIQ+			ABIERTA	
Petición de Interés General	15	FUERA DE TIEMPO	2	Demora o negación en la entrega del medicamento	Victima			CERRADA	
Petición de información	10		3	Inconformidad con los servicios de salud.	Salud mental			EN GESTIÓN	
Queja	15		4	Negación de la prestación de los servicio de Salud.	Desnutrición				
Reclamo	15		5	Problemas o dificultad en infraestructura.	Pobl. pobre no asegurada,				
Sugerencia	15		6	Demora asignación de citas médicas o servicios de salud.	Desplazado				
Solicitud de copias de documentos	10		7	Demora en la prestación del servicio en salud	Violencia de género				
Consulta	30		8	Dificultad o problemas de afiliación	Persona con discapacidad				
Denuncia	15		9	Problemas o dificultad en viáticos	Población carcelaria (Presos)				
Felicitación	15		10	Mal trato por parte del recurso humano	Habitante de calle				
No competencia de la entidad	5		11	Solicitud de documentos o información	Trabajador (a) sexual				
			OTROS	OTROS	Violencia conflicto armado				
					Mulato				
					Indígena				
					Afrocolombiano o Afrodescendiente				
					Raizal (Del Archipiélago de San Andrés y Providencia)				
					Palenquero				
					ROM - Gitano				
					OTRO ____				
					N/A				

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 máximo 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		Nombre 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 según lo establece la norma. Ej: si es Reclamo, se debe colocar 15 que corresponde al tiempo de respuesta contemplado 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 cuenta 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	PETICIÓN-47318-002610202300AM	PETICIÓN	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	FELICITACIÓN-47318-000112202300A	FELICITACIÓN	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	PETICIÓN.47318.2023061200Am	PETICIÓN	12/6/2023	8 Dias Habiles	12/16/2023	12/6/2023	1	A tiempo	ANONIMO
	12	PETICIÓN.47318.2023061200Am	PETICIÓN	12/6/2023	8 Dias Habiles	12/16/2023	12/6/2023	1	A tiempo	ANONIMO
	12	PETICIÓN.47318.2023061200Am	PETICIÓN	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