



Puente Piedra 08 de Noviembre del 2021

**NOTA INFORMATIVA N° 369 - 11 - 2021 - JUGC - HCLLH**

**A** : Econ. José LINDO CASTRO,  
Jefe de la Oficina de Administración del HCLLH.

**ASUNTO** : Remito Informe - Correo Institucional Octubre 2021

**REFERENCIA** : Informe N° 035-11/2021-VRST-PAU-HCLLH

Por medio del presente saludo a usted cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho el Informe del Consolidado de Consultas y Reclamos de la página Institucional ([gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe](mailto:gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe)), correspondiente al mes de Octubre del 2021, para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradeciendo la atención al presente, quedo de usted.

Atentamente,

CPC Elizabeth Ehas Rodriguez  
UFF UNID DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HCLLH  
C.P.C. S.A.

OFICINA ADMINISTRATIVA  
30970 9 NOV. 2021  
1250

EEER/fyt  
C. Archivo

**INFORME N° 035-11/2020-VRST-PAU-HCLLH**

A : **CPC. Elizabeth Erika ELIAS RODRIGUEZ**  
Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad del HCLLH

ASUNTO : Informe de consolidado Consultas y Reclamos del mes de octubre  
Ref.: [Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe](mailto:Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe)

FECHA : Puente Piedra, 08 de noviembre del 2021



Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo, asimismo de remitirle el consolidado de Consultas y Reclamos, correspondiente al mes de octubre del 2021, interpuesto por nuestros usuarios ante la página Institucional [Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe](mailto:Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe), por lo que procedo a precisar lo siguiente:

Se tiene durante este periodo, 51 interacciones de nuestros usuarios en el canal de atención del correo acotado en el párrafo precedente.

DENOMINACION	CANTIDAD
Agradece	1
Consulta	32
Denuncia	1
No especifica	1
Reclamo	8
Solicitud	8
En blanco	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>51</b>

- **(01) Agradecimiento:** una usuaria reitera agradecimiento por brindarle información de manera rápida a su consulta realizada por nuestro correo institucional [Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe](mailto:Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe).
- **(32) Consultas:** En el presente mes, 32 usuarios consultan sobre la modalidad actual de la prestación de servicio en la atención de salud, tales como en los servicios de neurología, psicología, dermatología, urología, así como realizan sus consultas para inmunizarse de la fiebre amarilla, sobre las convocatorias, y en los trámites administrativo (duplicado de huella plantal de nacido vivo, informe médico, certificado de salud), asimismo los canales de atención para solicitar cita disponible para la atención médica y los correos del área de personal que fue solicitado por la Contraloría.
- **(1) Denuncia:** una usuaria realiza denuncia ante SUSALUD, siendo ésta última quien solicita que se le realice el examen de ecocardiograma, asimismo se tomó el caso y se dio información inmediata.
- **(1) No especifica:** una usuaria no precisa cuál es su consulta o reclamo.
- **(8) Reclamos:** seis (06) usuarios realiza su reclamo por la falta de atención en las líneas telefónicas para solicitar sus citas médicas, es importante precisar que éste acápite de reclamo ya fue informado a su judicatura. Y dos (02) usuarios presentan su disconformidad por el estado de su hoja de referencia.

- **(8) Solicitud:** En éste ítem se evidenciaron ocho (08) solicitudes, entre los cuales un usuario presentó su solicitud bajo sus pretensiones de hablar con el Director en atención a una pecosa emitida hacia la provincia de Iquitos, otro usuario solicita dirigir una carta de presentación, asimismo solicitan información sobre los adultos mayores atendidos con hipertensión, y otros solicitan cita para urología, psiquiatría.

Es todo cuanto informo a usted,

Atentamente,

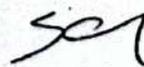
  
**Abg. Victor Santiago  
Tarazona  
★ CAL 79722**

**DATA DE RECLAMOS Y CONSULTAS DEL CORREO INSTITUCIONAL**

Nº	FECHA DEL REGISTRO	DATOS DEL USUARIO	RECLAMO O CONSULTA	CORREO O NÚMERO DE CELULAR	ASUNTO	CONCLUSION
1	01/10/2021	Esther Caballero Quispe	Consulta	esthercaballeroquispe@gmail.com	consulta el cuales son los trámites para obtener un informe médico.	Se le brindo la atención
2	04/10/2021	andres O. Núñez Román	Solicitud	andresoberti@yahoo.com	Solicita hablar con el director por el tema de una pecosa emitida hacia el hospital de Iquitos	Se atendió
3	04/10/2021	Alexander Pinedo	Reclamo	alexepinedo@gmail.com	Manifiesta que no le responde las líneas telefónicas para su cita médica	Se le brindo la atención
4	04/10/2021	Silvia	Solicitud	comercial@coe.pe	Solicita dirigir una carta de presentación	No se le pudo responder por motivo de su correo.
5	05/10/2021	Cielo Luna	Solicitud	cielolopez285@gmail.com	Solicita información sobre los adultos mayores atendidos con hipertensión	Se le brindo la atención
6	05/10/2021	jesus anderson miranda leiva	Consulta	jesusanderson878@gmail.com	Sobre la hoja de referencia	Se le brindo la atención
7	05/10/2021	Carol Delgado	Consulta	cdelgadot@contraloria.gob.pe	Consulta el correo de la unidad de personal	Se le brindo la atención
8	06/10/2021	Juana	Reclamo	JUANA72026@HOTMAIL.COM	Las líneas telefónicas para sacar cita no responden	Se le brindo la atención
9	07/10/2021	Rogelio Gargate Ascencios	Consulta	rgascencios@hotmail.com	Consulta como puede sacar su cita para la especialidad de neurología	Se le brindo la atención
10	07/10/2021	Michael Lara	Consulta	michaelalejandro1708@gmail.com	Consulta el trámite para sacar cita médica	Se le brindo la atención
11	07/10/2021	Carol Delgado	Agradece	cdelgadot@contraloria.gob.pe	Agradece la atención	Respondido
12	07/10/2021	Jorge Luis Cotrina Avila	Solicitud	jorgecotrinaa@gmail.com	Solicita cita para el servicio de urología	Se le brindo la atención
13	08/10/2021	Rocio	Solicitud	mariterronesmendezmari2015@hotmail.com	Solicita cita médica para la especialidad de psiquiatría.	Se le brindo la atención
14	09/10/2021	Cristina Rivero Aytel	Solicitud	oquichua@hotmail.com	Solicita cita médica para la especialidad de psiquiatría para carta poder.	Se le brindo la atención
15	09/10/2021	Luzmila Jesús Morales Gonzales de Chinga	Reclamo	limg0517@gmail.com	Demora de la hoja de referencia	Se le brindo la atención
16	10/10/2021	Olga Alicia Leon Castro	Consulta	alicialeon2406@gmail.com	Consulta si la atención de neurología son presencial	Se le brindo la atención
17	11/10/2021	Yessenia Ramirez Alvarado	Consulta	ramirez_yess02@hotmail.com	Consulta como es la atención para la especialidad de psicología	Se le brindo la atención
18	12/10/2021	Jorge Luis Cotrina Avila	Consulta	jorgecotrinaa@gmail.com	Consulta si puede ser atendido en nuestra institución	Se le brindo la atención
19	12/10/2021	Mariela Blas	Reclamo	Leslysila@hotmail.com	Reclama que no responden las líneas telefónicas	Se le brindo la atención
20	12/10/2021	Pilar Maria Lizondro Ramirez	Consulta	pilar.lizondro25@gmail.com	Consulta el horario de atención para el certificado médico	Se le brindo la atención
21	12/10/2021	Maria Valentine	consulta	mvalentine717@gmail.com	Consulta el horario de atención de Rayos X	Se le brindo la atención

**Abg. Victor Santiago Tarazona**  
 ★ CAL 79722

22	13/10/2021	MIGUEL CORDOVA	consulta	mcordova@reniec.gob.pe	Consulta sobre el correo de mesa de partes	Se le brindo la atención
23	14/10/2021	Fabianne vervete García Ríos	No especifica	fabianneverveteg@gmail.com	No precisa de manera clara	Se le brindo la atención
24	14/10/2021	ANALI TAIPE	Reclamo	atapiedj@mpfn.gob.pe	Demora en la entrega de la historia clínica	Se le brindo la atención
25	14/10/2021	Manuel Goicochea Bazan	Consulta	goicochea2299@gmail.com	Consulta si realizan esofagograma	Se le brindo la atención
26	15/10/2021	Isaac	Consulta	isaacvalderrama7@gmail.com	Consulta sobre malestares corporales	Se le brindo la atención
27	15/10/2021	Olga quichua de melendez	Reclamo	oquichua@hotmail.com	No responde las líneas telefónica	Se le brindo la atención
28	15/10/2021	Fabianne vervete García Ríos	Consulta	fabianneverveteg@gmail.com	Consulta como puede obtener una copia de la huellita plantal de su RN	Se le brindo la atención
29	18/10/2021	Olga Quichua Rivero	Reclamo	oquichua@hotmail.com	No responde las líneas telefónica	Se le brindo la atención
30	19/10/2021	Maxh	Consulta	maxangulomeza@gmail.com	Consulta sobre la fiebre amarilla	Se le brindo la atención
31	19/10/2021	Gloria Rios Kross	Solicitud	goyita.rios.kross@gmail.com	Solicita conocer el estado de un expediente	Se le atendió
32	21/10/2021	Yesenia Martinez Unchupaico	Consulta	martinezunchupaico1999@gmail.com	Consulta sobre el estado de su hoja de referencia	Se le brindo la atención
33	22/10/2021	Jordy luis lara ancajima	Consulta	jordyancajima00@gmail.com	Consulta para la entrega de cita médica de dermatología	Se le brindo la atención
34	22/10/2021	Medaly Elisa Carlos Girao	Denuncia	mecarlos@susalud.gob.pe	La SUSALUD solicita intermediación para la realización de cierto examen de ecocardiograma	Se le brindo la atención
35	22/10/2021	Kelly Puicón	Consulta	kcpuicon@gmail.com	Consulta sobre las pruebas antiperoxidasa y antitroglobulina	Se le brindo la atención
36	25/10/2021	María Elena Luyo	Consulta	mariaelenluyo@gmail.com	Consulta como es el procedimiento para sacar cita para urología	Se le brindo la atención
37	27/10/2021	Avita	Consulta	avillarrealcelis@gmail.com	Consulta como puede enterarse sobre las convocatorias	Se le brindo la atención
38	28/10/2021	yenicardi	Solicitud	yenngi@hotmail.com	Solicita descarga de las plazas vacantes.	Se le brindo la atención
39	28/10/2021	No especifica	Reclamo	donatigamboarosas@gmail.com	Reclama que no responden las líneas telefónicas	Se le brindo la atención
40	28/10/2021	LEONARDO OLIVARES MONTENEGRO	Consulta	leonardo96.lmom@gmail.com	Consulta sobre las citas médicas	Se le brindo la atención
41	29/10/2021	eduardo	Consulta	juancito2034@hotmail.com	Consulta donde puede ver las convocatorias.	Se le brindo la atención
42	29/10/2021	Pilar Lizana Cardenas	Consulta	pilylizana@gmail.com	Consulta sobre el director actual de la Institución	Se le brindo la atención
43	29/10/2021	ASTRID	Consulta	astridramoscaminan@gmail.com	Consulta saber la convocatoria	Se le brindo la atención
44	29/10/2021	Jhon Robert Neciosup Incio	Consulta	jhonrobertneciosupincio27@gmail.com	Consulta saber la convocatoria	Se le brindo la atención
45	29/10/2021	Diana yañez	Consulta	vyy113@hotmail.com	Consulta saber la convocatoria	Se le brindo la atención
46	29/10/2021	María Eugenia Espinoza Levano	Consulta	mariae.levano8@gmail.com	Consulta saber la convocatoria	Se le brindo la atención

  
**Abg. Victor Santiago Tarazona**  
 CAL 79722

47	30/10/2021	Orlando Chavez Quispe	Consulta	ochasqui051290@gmail.com	Consulta saber la convocatoria	Se le brindo la atención
48	30/10/2021	Daila	Consulta	romerodaila325@gmail.com	Consulta cuando puede recoger su carnet de discapacidad	Se le brindo la atención
49	30/10/2021	Isaud Huamani Riveros	Consulta	ishuri09@gmail.com	Consulta saber la convocatoria	Se le brindo la atención
50	30/10/2021	Jessica Bartolomé Carbajal	Consulta	jessicabartolome1980@gmail.com	Consulta saber la convocatoria	Se le brindo la atención
51	31/10/2021	Zenaida Arias	Consulta	zenaidaariasgamboa@gmail.com	Solicita el día de atención e un médico	Se le brindo la atención

*Saif*  
**Abg. Victor Santiago Tarazona**  
 ★ CAL 79722