

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

NOTA INFORMATIVA N° 434 - 12 - 2021 - UGC - HCLLH/MINSA

A : ECON. JOSE LINDO CASTRO
Jefe de la Oficina de Administración
Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

ASUNTO : Remito Informe - Correo Institucional Noviembre 2021

REFERENCIA : Informe N° 043-12/2021-VRST-PAU-HCLLH

LUGAR Y FECHA : Puente Piedra, 23 de Diciembre del 2021

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)**, correspondiente al mes de **Noviembre del 2021**, para su conocimiento y fines pertinentes. Asimismo informo que los 08 reclamos son por la no atención en las líneas telefónicas.

Agradeciendo la atención al presente, quedo de usted.

Atentamente,


CPC Elizabeth Rodríguez
PPV UNID DE GESTION DE LA CALIDAD DEL HCLLH
C.C. 12345

EER/ fyt
C.C
Archivo



BICENTENARIO
PERÚ 2021

www.hcllh.gob.pe

Av. Sáenz Peña Cdra. 06 - S/N
Puente Piedra - Lima, Perú
T (511) 548-2010
Anexo:

**INFORME N° 043-12/2020-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 Noviembre
Ref: Gestiondelacalidad@hcllh.gob.pe

LUGA Y FECHA : Puente Piedra, 06 de diciembre del 2021

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

Se tiene durante este periodo, 65 interacciones de nuestros usuarios en el canal de atención del correo acotado en el párrafo precedente.

DENOMINACION	CANTIDAD
Consulta	24
Denuncia	1
Reclamo	8
Solicitud	32
En blanco	0
TOTAL GENERAL	65

- **(24) Consultas:** En el presente mes, 24 usuarios consultan sobre la modalidad actual de la prestación de servicio en la atención de salud y los números telefónicos para solicitar su cita médica, así como tales como en los servicios de neurología, psicología, dermatología, urología, así como consultas para procedimientos médicos clínicos.
- **(1) Denuncia:** una usuaria realiza denuncia ante SUSALUD, por la falta de atención, asimismo se tomó el caso y se dio información inmediata.
- **(8) Reclamos:** Todos los reclamos fueron por la falta de atención en las líneas telefónicas para solicitar sus citas médicas, cabe precisar que éste acápite de reclamo ya fue informado a su judicatura.
- **(8) Solicitud:** en este ítem, la mayoría de usuarios solicitaron los anexos y bases del concurso público para postular a las vacantes ofrecidas.

Es todo cuanto informo a usted,

Atentamente,

VRST/ vrst
C/C
Archivo



BICENTENARIO
PERÚ 2021

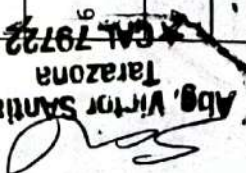
Abg. Victor Santiago
Tarazona
★ CAL 79722

www.gob.pe/minsa

Av. Sáenz Peña Cdra. 06 - S/N
Puente Piedra - Lima, Perú
T(511) 548-2010
Anexo: 110

DATA DE RECLAMOS Y CONSULTAS DEL CORREO INSTITUCIONAL

Nº	FECHA DEL REGISTRO	DATOS DEL USUARIO	RECLAMO O CONSULTA	CORREO O NÚMERO DE CELULAR	ASUNTO	CONCLUSIÓN
1	03/11/2021	Kelly Cruz Cruzado	Consulta	kellycruz005@gmail.com	Usaría consulta cuando la van atender en consultorios	Se le brinda información
2	03/11/2021	Daila	Consulta	romerodaila325@gmail.com	Consulta cuando será atendida	Se le brinda información
3	03/11/2021	Daila	Consulta	romerodaila325@gmail.com	Consulta cuando será atendida	Se le brinda información
4	03/11/2021	Kris	Consulta	parisuanaloren@gmail.com	Consulta citas para planificación familiar	Se le brinda información
5	04/11/2021	Gary Zegarra Ccala	Reclamo	garyzegarraunmsm@gmail.com	Reclama por la falta de atención de los números telefónicos para solicitar su cita médica	Se le brinda información
6	04/11/2021	Russell Bardales	Reclamo	roberthbardales@hotmail.com	Reclama por la falta de atención de los números telefónicos para solicitar su cita médica	Se le brinda información
7	04/11/2021	Jorge Luis Rodríguez Mejía	Consulta	azulhavegante@gmail.com	Consulta la forma de atención	Se le brinda información
8	05/11/2021	Gary Zegarra Ccala	Reclamo	garyzegarraunmsm@gmail.com	Presenta su reclamo por la falta de atención en las líneas telefónicas para sacar su cita médica	Se le brinda información
9	06/11/2021	Luis Piero	Consulta	luispiero999@gmail.com	Consulta el trámite para certificado medico para estudios	Se le brinda información
10	08/11/2021	Wiliam Rovello Garay Huaromo	Consulta	sout.park256@gmail.com	Consulta sobre la vacuna de la fiebre amarilla	Se le brinda información
11	08/11/2021	Virginia Quispe	Consulta	Virginiafqv26@gmail.com	Consulta sobre el tramite de certificado de salud mental	Se le brinda información
12	09/11/2021	Flor Sandoval	Consulta	sandovalflor8@gmail.com	Consulta como puede solicitar su cita médica	Se le brinda información


 Abg. Víctor Santiago Tarazona
 *C.A. 79722

13	09/11/2021	Marcial Salcedo	Reclamo	marcialsalcedo@outlook.com	Reclama por la falta de atención de los números telefónicos para solicitar su cita médica	Se le brinda información
14	12/11/2021	Jackelin Vasquez	Consulta	janie.vanav@gmail.com	Consulta sobre convocatoria	Se le brinda información
15	13/11/2021	Alexandra	Consulta	alexandragt333@gmail.com	Consulta si atendemos a personas que no cuentan con el SIS.	Se le brinda información
16	15/11/2021	Fabiola Marquez	Consulta	Fabiola73346085@gmail.com	Consulta la programación de planificación familiar	Se le brinda información
17	16/11/2021	Yeny Benites	Consulta	ybenitesluis@gmail.com	Consulta sobre las bases del concurso público	Se le brinda información
18	16/11/2021	Nancy Velasquez	Consulta	mayi.veca@yahoo.it	Consulta sobre las bases del concurso público	Se le brinda información
19	16/11/2021	Florencio Mejia	Consulta	frio.gas@hotmail.com	Consulta sobre la disponibilidad de citas	Se le brinda información
20	16/11/2021	Rosa Benites	Solicitud	benitesortizysabel@hotmail.com	Solicita Resolución Directoral	Se le brinda información
21	16/11/2021	Geaninne Aleman	Solicitud	geanine_12@hotmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
22	16/11/2021	Ana	Solicitud	caverodagaana@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
23	17/11/2021	Flora Virginia Agüero	Solicitud	vickypv2020@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
24	17/11/2021	Betzabeth Lopez Rubina	Solicitud	bet291089@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
25	17/11/2021	Analy Paola	Solicitud	anapalavillanuevahuaman@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
26	17/11/2021	Tania Elizabeth Figueroa Panta	Solicitud	tanix_look222@hotmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
27	17/11/2021	Bertha	Solicitud	angymery_10@hotmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
28	17/11/2021	Alan Rodríguez Córdova	Solicitud	aguazulineocelote@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
29	17/11/2021	Yakelin	Solicitud	carolina13752@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información

Abg. Víctor Sánchez
Tara zona
*CAL 79728

30	18/11/2021	Vicky Silva	Solicitud	eivsilvac7796@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
31	19/11/2021	Rosa Esther Leon Otarola	Solicitud	rosaes66@hotmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
32	19/11/2021	Pedro	Solicitud	pedroazabache45@hotmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
33	19/11/2021	Sofia Quesquen Mestanza	Solicitud	sofiaquesquen21@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
34	19/11/2021	Rodolfin Benito Tuso	Solicitud	rodob65@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
35	19/11/2021	Eddie Diaz Carrión	Solicitud	eddiadc_21@hotmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
36	18/11/2021	Aida Marilu García varela	Consulta	aidamarilugarciavarela@gmail.com	Consultan si hacen endoscopia	Se le brinda información
37	19/11/2021	Jhulissa	Solicitud	jhulissa.rosy@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
38	19/11/2021	Antonio Alexandr Flores León	Solicitud	antonioalexandrfloresleon@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
39	20/11/2021	Anderso T Tito noa	Solicitud	gandytn.0504@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
40	20/11/2021	Pedro Augusto AZABACHE ANHUAMAN	Solicitud	pedroazabache45@hotmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
41	20/11/2021	Martha Liliana Huachua García	Solicitud	lely_22_82@hotmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
42	20/11/2021	Marco Oswaldo Mancilla Atencio	Solicitud	marcomancilla2511@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
43	20/11/2021	Rocio Rios	Solicitud	rocio.rios.c@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
44	20/11/2021	Ericka	Solicitud	areliz204@hotmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
45	20/11/2021	Rocio Rios	Solicitud	rocio.rios.c@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
46	20/11/2021	Jessica	Solicitud	essicaobstetra@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
47	22/11/2021	alejandro espinoza	Solicitud	alejandroespinoza537@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información

Abg. Víctor Santiago
Tarazona
CN 79722

48	22/11/2021	Victor daniel alvarado cantavieja	Solicitud	alvabitone@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
49	22/11/2021	Fatima	Solicitud	fatimachavezpalomares@gmail.com	Solicita las bases del concurso	Se le brinda información
50	22/11/2021	Jackelyn	Consulta	Elmer_16_1991@hotmail.com	Consulta citas para cardiología	Se le brinda información
51	23/11/2021	Alejandra	Consulta	michell.alonso@hotmail.com	Consulta que institución somos	Se le brinda información
52	23/11/2021	Deysi Milaída	Reclamo	deysimaquin14@gmail.com	Reclama por la falta de atención de los números telefónicos para solicitar su cita médica	Se le brinda información
53	23/11/2021	Jenny Diana López Echegaray	Consulta	dlopeze@minsa.gob.pe	Consulta el correo de mesa de partes	Se le brinda información
54	23/11/2021	Marco Oswaldo Mancilla Atencio	Solicitud	marcomancilla2511@gmail.com	Solicita saber porque no ingreso a la convocatoria	Se le brinda información
55	23/11/2021	Florencio Mejia	Reclamo	frio.gas@hotmail.com	Reclama por la falta de atención de los números telefónicos para solicitar su cita médica	Se le brinda información
56	24/11/2021	Deysi Milaída Maquin LLASHAG	Reclamo	mesadepartes@hclih.gob.pe	Reclama por la falta de atención de los números telefónicos para solicitar su cita médica	Se le brinda información
57	24/11/2021	Flor verastegui	Solicitud	verastegui27@gmail.com	solicita cita para reumatología	Se le brinda información
58	25/11/2021	Tatiana Hoyos	Solicitud	thoyos309@gmail.com	solicita cita para reumatología	Se le brinda información
59	25/11/2021	Rosa	Consulta	rosaramirezp2001@gmail.com	Consulta los medios para sacar cita médica	Se le brinda información
60	25/11/2021	Frank Méndez	Consulta	frankomch@gmail.com	Donde puede sacar informe psicologico	Se le brinda información
61	26/11/2021	Jackeline Mendoza	Consulta	jmendoza295@gmail.com	consulta para sacar cita médica	Se le brinda información

Abg. Victor Santiago
Tarazona
*CN 79722

62	27/11/2021	Hilda Américo Valdez Robledo	Denuncia	hvaldez@suplid.gob.pe	Denuncia por la falta de atención	Se le brinda información
63	29/11/2021	Jackelyn Muñoz Vega	Reclamo	Elmer_16_1991@hotmail.com	Presenta su reclamo por la falta de atención en las líneas telefónicas para sacar su cita médica	Se le brinda información
64	29/11/2021	Evelin	Consulta	ebelinojas09@gmail.com	Consulta los números telefónicos para sacar cita	Se le brinda información
65	29/11/2021	Owen	Consulta	owehm7898@hotmail.com	Consulta los números telefónicos para sacar cita	Se le brinda información

Sol
 Abg. Victor Sani
 Tarazona
 CAL 79723