



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Acta No 01



Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones

Lugar y Fecha: Auditorio del Sexto Piso ,5 de Enero de 2018

Hora de Inicio: 3: 15 p.m.

Hora de Culminación: 05: 00 P.m.

Asistentes a la reunión

| Nombres | Apellidos | Cargos y/o dependencia. |
|---------------|--------------------|--------------------------|
| Diego Alberto | Uscategui | Coordinador de Calidad |
| Jhon Fredy | Buitrago Matamoros | Aux. Administrativo SIAU |
| María Mónica | Vargas Cristancho | Trabajo social |
| Flor Edilia | Rojas Triana | Revisora Fiscal |
| | | |

Anexo de Asistencia: _____ hojas

Moderador: Diego Uscategui

Secretario(a) Reunión: Jhon Fredy Buitrago Matamoros

Agenda a tratar.

1. Revisión PQRSF desde el 05 de Enero

OBSERVACIONES IMPORTANTES

Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 02 de Febrero de 2018.

REHABILITACION

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 3 | 0 | 0 | 1 |

Manejo:

Queja 48, 49,50 Remitir Instrumentó Mauricio Hernández Forero
Coordinador de Rehabilitación

Felicitación: 47



IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 2 | 0 | 0 | 1 |

Manejo:

Queja 37,38 Mauricio Hernández coordinador de imágenes diagnosticas
Felicitaciones 36

URGENCIAS

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 25 | 0 | 0 | 0 |

Manejo:

Queja: 1,3,10,14,18,22,26,27, Deisy Estupiñan coordinadora de facturación
Queja: 1,2,4,5,6,7,8,9,11,12,13,,15,16,24,25,28, Remitir Instrumento
Dr. Erasmo Enrique Zambrano Coordinador de Urgencias.
Queja: 23, Daniel alba coordinador de seguridad
Queja:17 Gloria Giménez docencia al servicio

SEGUNDO PISO

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

SALAS DE CIRUGIAS

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 1 | 0 | 0 | 3 |

Manejo:

Queja 42 Dr. Erasmo Enrique Zambrano coordinador de urgencias.
Felicitaciones 39,40,41

PEDIATRIA

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 5 | 0 | 0 | 2 |

Manejo:

Queja:29,32,33,34,35 Sandra Torres coordinadora de enfermería
Felicitación:30,31



SALAS DE PARTOS

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |

Manejo:

Felicitación: 44,45,46

CUARTO PISO GINECOLOGIA

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 6 | 0 | 0 | 5 |

Manejo:

Queja: 52,58,60 Daniel alba coordinador de seguridad

Queja: 53, Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja: 54, Remitir Instrumento Jefe Sandra Torres Coordinadora de Enfermería

Queja: 55, Mauricio Hernández coordinador de imágenes diagnosticas

Queja: 55 Oscar Mauricio Cuevas Valdeleon

Subgerente Científico

Felicitación: 51,56,57,59,

QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |

Queja: 19, Remitir Instrumento Jefe Sandra Torres Coordinadora de Enfermería

Felicitación: 20,21

CONSULTA EXTERNA

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

Manejo:

Queja. 43. Remitir Instrumento a Darío Valderrama Coordinador de Consulta Externa

SIAU

| PREGUNTAS | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------|--------|----------|-------------|----------------|
| 0 | 11 | 0 | 0 | 0 |

Queja. 62, Mauricio Hernández Forero Coordinador de Rehabilitación

Queja. 63, Sandra torres coordinadora de enfermería



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Queja. 64,67,70, Daniel alba coordinador de seguridad
Queja. 65, 66,71, Dr. Erasmo Enrique Zambrano coordinador de urgencias.
Sandra torres coordinadora de enfermería
Queja: 68,69 Oscar Mauricio Cuevas Valdeleon
Queja. 72 Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

COMPROMISOS:

Direccionar los oficios a los diferentes coordinadores de los servicios y solicitar los respectivos planes de acción.

En la reunión se presentaron los coordinadores del servicio de Urgencias y de las unidades Básicas de Atención quienes escucharon las quejas y dieron a conocer sus puntos de vista y planes de acción.

Tabulación de los datos del 05 de Enero al 05 de Febrero de 2018

a. Registros generales de PQRSF por área

| AREAS | QUEJAS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS Y RECLAMOS |
|-----------------------|--------|----------------|------------------------|
| Rehabilitación | 3 | 1 | 0 |
| Consulta Externa | 1 | 0 | 0 |
| Imágenes diagnosticas | 2 | 1 | 0 |
| urgencias | 25 | 0 | 3 |
| Segundo piso | 2 | 1 | 0 |
| Sala de cirugía | 1 | 0 | 3 |
| Pediatría | 5 | 2 | 0 |
| Salas de parto | 0 | 3 | 0 |
| Ginecología | 6 | 3 | 5 |
| Medicina Interna | 1 | 2 | 0 |
| SIAU | 11 | 0 | 0 |

b. Registros generales de PQRSF por área

REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA FEBRERO

c. Registro generales de las PQRSF





Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



| ITEM | ATRIBUTOS | CRITERIOS DE CALIDAD | No. | PORCENTAJE |
|------|-----------------|---|-----|------------|
| A | ACCESIBILIDAD | | | |
| B | ACEPTABILIDAD | 25. | 1 | 1.85% |
| C | COORDINACIÓN | | | |
| D | COMPETENCIA | | | |
| E | OPORTUNIDAD | 1,2,4,5,7,9,10,,11,12,13,15,16, 19,24,29,38,43,48,50,53,55,60, 66,68,69,70. | 26 | 48.15% |
| F | PERTINENCIA | | | |
| G | SEGURIDAD | | | |
| H | CONTINUIDAD | | | |
| I | EFICACIA | | | |
| J | EFICIENCIA | 22, 34, 54, 62,71. | 5 | 9.26% |
| K | INFORMACIÓN | 28,33. | 2 | 3.70% |
| L | INFRAESTRUCTURA | | | |
| M | TRATO | 3,6,8,14,17,18,23,26,27,32,35, 37,49,52,58,61,63,64,65,72. | 20 | 37.04% |

Firmas de Asistentes


DIEGO ALBERTO USATEGUI PEÑUELA
Coordinador de Calidad

GERMAN HERNAN CARDOSO
Control Interno


MONICA VARGAS CRISTANCHO
Trabajo Social


JHON FREDY BUITRAGO MATAMOROS
Aux. Administrativo SIAU

FLOR EDILIA ROJAS TRIANA
Revisora Fiscal