



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 04

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

Lugar y Fecha: Auditorio del Sexto Piso 22 de Marzo de 2018

Hora de Inicio: 9: 00 AM.

Hora de Culminación: 10:30 AM.

Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
Diego Alberto	Uscategui	Coordinador de Calidad
Deisy Elizabeth	Estupiñan Cetina	Coordinador de Facturación
Geyman Hernán	Cardoso	Coordinador de control Interno
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social
Flor Edilia	Rojas Triana	Revisora Fiscal
Alexis Camilo	Leal Bonilla	Aux. Administrativo SIAU

Moderador: Diego Uscategui

Secretario(a) Reunión: Alexis Camilo Leal Bonilla

Agenda a tratar.

1. Revisión PQRSF desde el 19 de Febrero al 14 de Marzo 2018.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 19 de Febrero de 2018.

REHABILITACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	5	0	0	0

Manejo:

- Queja 301** contestar a la empresa de la nutricionista Martha Patricia Cruz.
Queja 302 Mauricio Hernández Forero coordinador de Rehabilitación
Queja 303,304,305 Remitir a Dr. Oscar Mauricio Cuevas Valdeleon



IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	1

Manejo: no se encontraron PQR

Felicitación: 345 se publicaran en cartelera

URGENCIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	5	0	0	0

Manejo:

Queja: 312,313,308 Remitir a Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja: 307 Responder al usuario

Queja: 311, Remitir Instrumento Dr. Erasmo Enrique Zambrano. Coordinador de Urgencias.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

Manejo: no se encontraron PQRSF

SALAS DE CIRUGIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	0

Manejo:

Queja:317 responder al usuario



PEDIATRIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	2	0	0	18

Manejo:

Queja: 314 se Remite a la Dra. Iris Adriana Mogica

Queja: 315 Remitir a Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Felicitación: las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso
se anunciaran por citofono

y

SALAS DE PARTOS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	1

Manejo: no se encontraron PQRSF

Felicitación: 142

CUARTO PISO GINECOLOGIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	2

Manejo:

Queja: 316 contestar al usuario Joanna Malpica

Felicitación: 314, 315 se publicaran en cartelera

QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	2

Queja: 318 Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja: 319 Sandra torres coordinadora de enfermería

Queja: 320 Remitir instrumento a Katherine Escobar Ibarra Subgerente Administrativa HRS

Felicitaciones: publicaran en cartelera



CONSULTA EXTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	2	0	0	0

Manejo:

Queja:309 Remitir a la empresa contratista de los especialistas

Queja:310 Sandra torres coordinadora de enfermería

SIAU(Servicio de Información Al Usuario)

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	4	0	0	0

Manejo:

Queja:322 Remitir Mauricio Hernández coordinador de imágenes diagnosticas

Queja: 323,324 Remitir a Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja: 325 Contestar Al Usuario Ana Rubiela Rincón Rodríguez

COMPROMISOS:

1. Felicitar por el sonido interno al servicio con las felicitaciones en la apertura de PQRS y enviar oficio firmado por gerencia y por calidad.
2. Verificar mecanismo para promocionar el uso de los buzones por medio del sonido del HRS.
3. Invitar al próximo comité de PQRSF a la jefe de enfermería Sandra Torres



Tabulación de los datos del 19 de Febrero al 14 de Marzo 2018

a. Registros generales de PQRSF en buzones por área

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	5	0	0
Consulta Externa	2	0	0
Imágenes diagnosticas	0	1	0
urgencias	5	0	0
Segundo piso	2	0	0
Sala de cirugía	1	0	0
Pediatría	2	18	0
Salas de parto	0	0	0
Ginecología	1	2	0
Medicina Interna	3	2	0
SIAU	4	0	0

b. Registros generales de PQRSF por área

REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA FEBRERO

c. Registro generales de las PQRSF

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO	319.	1	4%
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	324,315,301,303,304,305,311,316 310,317,314,318,307,308,312,322, 324.	17	68%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA	320.	1	4%
M	TRATO	323,313,309,302,306,323.	6	24%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones 19 de Febrero al 14 de Marzo 2018.

Firmas de Asistentes.

DIEGO ALBERTO USCATEGUI PEÑUELA
Coordinador de Calidad

GEYMAN HERNÁN CARDOSO
Control Interno

MONICA VARGAS CRISTANCHO
Trabajo Social

ALEXIS GAMILO LEA BONILLA
Aux. Administrativo SIAU

FLOR EDILIA ROJAS TRIANA
Revisora Fiscal