



ACTA NO 05

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

Lugar y Fecha: Sala de juntas del Sexto Piso 24 de Abril de 2018

Hora de Inicio: 9: 00 AM.

Hora de Culminación: 11:10 AM.

Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
Diego Alberto	Uscategui	Coordinador de Calidad
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 14 de Marzo al 11 de Abril 2018.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 11 de Abril de 2018.

REHABILITACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	9	0	0	2

Manejo:

Queja: 350 Remitir Sandra torres coordinadora de enfermería

Queja: 351 Remitir a Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja: 352 Remitir a Dra. María Mónica Vargas Cristancho para investigación

Queja: 353,357,359 Remitir instrumento a Katherine Escobar Ibarra Subgerente Administrativa HRS

Queja: 353 Remitir a psicólogo de turno

Queja: 356 Remitir Mauricio Hernández coordinador de imágenes diagnosticas

Queja: 358 Remitir a Dr. Oscar Mauricio Cuevas Valdeleon



IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	0

Manejo:

Queja: 365,366 Remitir Mauricio Hernández coordinador de rehabilitación

Queja: 367 Remitir Mauricio Hernández coordinador de imágenes diagnósticas

URGENCIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	5	0	0	0

Manejo:

Queja: 364 Remitir Sandra torres coordinadora de enfermería

Queja: 360, 361, 362,363 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: 375 Se remite a la doctora a la cual se le coloca la queja

PEDIATRIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

Manejo:

Manejo: no se encontraron PQRSF



SALAS DE PARTOS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	17

Manejo: no se encontraron PQRSF

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

CUARTO PISO GINECOLOGIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	1

Manejo:

Queja: 368 evento adverso resuelto

Queja: 369 queja interna

Queja: 370 queja interna

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

QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	2

Manejo:

Manejo: no se encontraron PQRSF

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

CONSULTA EXTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

Manejo:

Manejo: no se encontraron PQRSF



SIAU(Servicio de Información Al Usuario)

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	7	0	0	0

Manejo:

Queja: 376 Remitir Instrumento Dr. Erasmo Enrique Zambrano.

Queja: 377,382 Remitir a Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja: 378 Remitir Sandra torres coordinadora de enfermería

Queja: 379,381 Remitir a Dra. María Mónica Vargas Cristancho para investigación

Queja: 380 Remitir a Dr. Oscar Mauricio Cuevas Valdeleon

felicitación

COMPROMISOS:

1. Felicitar por el sonido interno al servicio con más felicitaciones en la apertura de PQRS y enviar oficio firmado por gerencia y por calidad.
2. Invitar al próximo comité de PQRSF a la jefe de enfermería Sandra Torres



1. Tabulación de los datos desde el 14 de Marzo al 11 de Abril 2018.

a. Registros generales de PQRSF en buzones por área

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	9	2	1
Consulta Externa	0	0	0
Imágenes diagnosticas	3	0	0
urgencias	5	1	0
Segundo piso	0	0	0
Sala de cirugía	1	3	0
Pediatría	0	0	0
Salas de parto	0	17	0
Ginecología	3	1	0
Medicina Interna 5 piso	0	0	0
SIAU	7	0	0
TOTAL	28	24	1

REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA ABRIL

b. Registro generales de las PQRSF

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	379,380,381,350,352,354,358,379,381,380	10	37.03%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN	353	1	3.70%
L	INFRAESTRUCTURA	357,359	2	7.40%
M	TRATO	364,360,361,362,363,376,377,378,382,351,356,367,365,366	14	51.85%
	TOTAL		27	100%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones desde el 14 de Marzo al 11 de Abril 2018

Firmas de Asistentes.

DIEGO ALBERTO USCATEGUI PEÑUELA
Coordinador de Calidad

GEYLAN HERNÁN CARDOSO
Control Interno

MONICA VARGAS CRISTANCHO
Trabajo Social

ALEXIS CAMILO LEA BONILLA
Aux. Administrativo SIAU

FLOR EDILIA ROJAS TRIANA
Revisora Fiscal