



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## ACTA NO 06

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

**Lugar y Fecha:** Sala de juntas del Sexto Piso 4 de Julio de 2018

**Hora de Inicio:** 09: 00 AM.

**Hora de Culminación:** 11:30 AM.

### Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
Diego Alberto	Uscategui	Coordinador de Calidad
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social
Jenny	Cardoso	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 apertura de buzones Junio 20 del 2018.

### OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 20 de Junio del 2018.

#### REHABILITACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	2	0	0	5

#### Manejo:

**Queja: 627, Remitir instrumento a Katherine Escobar Ibarra Subgerente Administrativa HRS**

**Queja: 628, remitir a Sandra Torres , jefe de enfermería**

#### IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

**No se encontraron pqrs en el buzón de sugerencias**

#### URGENCIAS



PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	9	0	0	0

**Manejo:**

**Queja: 609, 611, 612, 613, 614, 618, 622, Remitir Instrumento Dr. Erasmo Enrique Zambrano Coordinador de Urgencias.**

**Queja: 610, remitir a Jenny vasco supervisora empresa Gestión de Empleo y Deisy Estupiñan coordinadora de facturación.**

**Queja: 620, remitir a Sandra Torres , jefe de enfermería**

**SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION**

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	2	0	0	0

**Queja: 615,616, Remitir a Dr. Oscar Mauricio Cuevas Valdeleon Subgerente Científico.**

**SALAS DE CIRUGIAS**

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

**Manejo:**

**No se encontraron pqrs en el buzón de sugerencias**

**PEDIATRIA**

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	4	0	0	0

**Manejo:**

**Queja: 603, Remitir a Dr. Oscar Mauricio Cuevas Valdeleon Subgerente Científico.**

**Queja:604, 605,606, remitir a Sandra Torres , jefe de enfermería**

**RECIEN NACIDOS**



PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	27

**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	0	0	0	5

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

#### QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	1

**Manejo**

**Queja: 601, remitir a Sandra Torres , jefe de enfermería**

**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: no se encontraron PQRSF**

**SIAU(Servicio de Información Al Usuario)**



PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	12	0	0	0

**Manejo:**

Queja: 639, 637, 633, 632,631 Remitir a remitir a Jenny vasco supervisora empresa Gestión de Empleo Deisy Estupiñan coordinadora de facturación.

Queja: 630 remitir a la doctora Gladys consuelo odontóloga.

Queja: 638,636 Remitir a Dr. Oscar Mauricio Cuevas Valdeleon

Queja: 635 Responder al usuario

Queja: 634 Consulta procedimiento legal de documentos al momento de ingresar por urgencias.

Queja: 640 Sandra Torres jefe de enfermería

Queja: 641 se realiza investigación con la empresas de ambulancias VIVIR GENERA SALUD , se envía correo con la queja solicitando investigación , confirma trabajador de la ambulancia Armando Serena , en el móvil 3133776605 que el paciente se cayó en parqueadero del urgencias.

**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. Se solicita a la empresa de gestión de empleo para que notifique a los empleados cuando exista alguna queja, que sea la empresa la que actué.
3. Envié de todas las quejas a las respectivas aéreas para posterior resolución.



1. Tabulación de datos de la apertura de buzones 20 de Junio 2018.

a. Registros generales de PQRSF en buzones por área

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	2	5	0
Consulta Externa	0	0	0
Imágenes diagnosticas	0	0	0
urgencias	9	0	0
Segundo piso	2	0	0
Sala de cirugía	0	0	0
Pediatría	4	0	0
Nacidos vivos	0	27	0
Ginecología	0	5	0
Medicina Interna 5 piso	1	0	0
SIAU	12	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>0</b>

**REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA ABRIL**

b. Registro generales de las PQRSF

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO	641.	1	3.33%
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	639,637,633,632,631,630,638,636,635,634,640,601,603,604,605,606,609,611,612,613,614,618,622,610,620,627,628.	27	90%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	TRATO	615,616,	2	6.66%
	<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>100%</b>



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 20 de Junio de 2018

**Firmas de Asistentes.**

**DIEGO ALBERTO USCATEGUI PEÑUELA**  
Coordinador de Calidad

**JENNY CARDOZO CHAPARRO**  
Revisora Fiscal

**MONICA VARGAS CRISTANCHO**  
Trabajo Social

**ALEXIS CAMILO LEA BONILLA**  
Aux. Administrativo SIAU

**GEYMAN HERNÁN CARDOSO**  
Control Interno