



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 07

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

Lugar y Fecha: Auditorio 2 piso Agosto 29/2018

Hora de Inicio: 09: 00 AM.

Hora de Culminación: 10:45 AM

Asistentes a la reunión		
Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
Diego Alberto	Uscategui	Coordinador de Calidad.
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
Flor Edilia	Rojas	Revisora Fiscal.
Geyman	Cardozo	Control Interno.
Eddy	Carrillo	Aux. Administrativo SIAU.

Moderador: Diego Uscategui

Secretario(a) Reunión: Eddy Carrillo D.

Agenda a tratar.

1. Revisión PQRSF apertura de buzones del día 10 Agosto 2018.
2. Revisión PQRSF apertura de Buzón de Pajarito del día 24 Agosto 2018
3. Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 10 Agosto 2018.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

Manejo:			
PREGUNTAS	QUEJAS	REHABILITACION	SUGERENCIAS
0	10	0	4
			FELICITACIONES
			1

- Queja: 754-761-762-767-768-770b- se remite al Dr. Mauricio Hernández.
- Queja: 763-764- remitir a Sandra Torres , jefe de enfermería
- Queja: 766 se responde directamente a la usuaria.
- Queja: 770 se remite al Dr. Mauricio Cuevas.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS			
PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS
0	0	0	0
			FELICITACIONES
			0

No se encontraron pqrs en el buzón de sugerencias



URGENCIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	20	2	5	1

Manejo:

Queja: 758-798-797-793-790-757-779-781-799.14-Dr. Erasmo Enrique Zambrano Coordinador de Urgencias.

Queja: 782-786-799-799-799.13 remitir a Gestión temporal de Empleo.

Queja: 784-792, remitir a Deisy Estupiñan, Coordinación de facturación.

Queja: 782 remitir a empresa Coresmed.

Queja: 785 remitir a Sandra Torres jefe de enfermería.

Queja: 783-789 remitir al Dr. Oscar Mauricio Cuevas.

Sugerencias: 787, remitir a la Dra., Katherine Escobar Subgerente Administrativa y financiera.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

Este buzón va hacer reubicado por daños causados en el servicio.

PEDIATRIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	5	1	0	2

Manejo:

Queja: 749-751-752-701 remitir a Deisy Estupiñan, Coordinación de facturación.

Queja: 754, remitir al Dr. Mauricio Hernández

Felicitación: las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso.

RECIEN NACIDOS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	27

Manejo:

Queja: 750, remitir a Jefe Sandra Torres coordinadora de hospitalización y enfermería.

Felicitación: las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso.



CUARTO PISO GINECOLOGIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	4

Felicitación: las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso.

QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	2	

Manejo

Queja: 772, remitir a comité de calidad por el uso del celular en servicio de enfermería.

Sugerencias: 773-774 remitir a la Dra., Katherine Escobar Subgerente Administrativa y financiera.

CONSULTA EXTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	4	0	1	1

Manejo

Queja: 799.4-799.12 remitir a Gestión temporal de Empleo.

Queja: 799.2-799.3 remitir a Jefe Sandra Torres coordinadora de hospitalización y enfermería.

SIAU(Servicio de Información Al Usuario)

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	7	0	0	0

Manejo:

Queja: 756 remitir a Gestión temporal de Empleo.

Queja: 799.11 remitir a coordinador del Servicio de Seguridad.

Queja: 799.7-799.6-799. Remitir a empresa Coresmed.

Queja: 01-02 por correo se dará respuesta a los usuarios .



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 al Dr. Diego Uscategui tocar el tema del uso del celular en el servicio de asistenciales.
3. Envío de todas las quejas a las respectivas áreas para posterior resolución.
4. Tratar de buscar la manera de incentivar al área que mas reciba felicitaciones trimestralmente.
5. Envío de los hallazgos a la Dra. Adriana Hernández Coordinadora de la UBA de Pajarito y Busbanza para su respectivo tramite.



1. Tabulación de datos de la apertura de buzones 10 Agosto 2018.

a. Registros generales de PQRSF en buzones por área

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	11	1	4
Consulta Externa	4	1	1
Imágenes diagnosticas	0	0	0
urgencias	20	1	3
Segundo piso	0	0	0
Sala de cirugía	0	0	0
Pediatría	5	2	1
Nacidos vivos	1	27	0
Ginecología	0	4	0
Medicina Interna 5 piso	1	0	2
SIAU	7	0	0
TOTAL	49	36	11

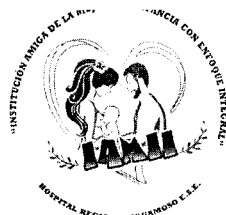
REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA ABRIL

b. Registro generales de las PQRSF

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO	773,774,787	3	6%
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	754,761,762,767,768,770B,763,764,766,770,758,798,797,793,790,757,779,781,799.14, 799, 782, 786,799,799.13,784,792,785,783,789,749, 751,752, 701,754,750, 7994,799.12, 799.2, 799.3,756, 01F,02F	41	84%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD	799.11	1	2%
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN	772	1	2%
L	INFRAESTRUCTURA			
M	TRATO	799,799.6,799.7	3	6%
	TOTAL		49	100%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 10 de Agosto de 2018

Firmas de Asistentes.

DIEGO ALBERTO USCATEGUI PEÑUELA
Coordinador de Calidad

FLOR EDILIA ROJAS
Revisora Fiscal

MONICA VARGAS CRISTANCHO
Trabajo Social

EDDY CARRILLO
Aux. Administrativo SIAU

GÉYMAN HERNÁN CARDOZO
Control Interno