



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 08

Tema Central: Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del al 29/08/2018

Lugar y Fecha: Auditorio 2 piso 13 Septiembre 2018

Hora de Inicio: 09: 30 AM.

Hora de Culminación: 10:35 AM

Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
Diego Alberto	Uscategui	Coordinador de Calidad.
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
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 29/08/2018

OBSERVACIONES IMPORTANTES

2. Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 29 Agosto 2018.

REHABILITACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	12	2	1	1

Manejo:

Queja: 800-804-808-809-810-811-814 Se convoca reunión con el Dr. Cuevas

Queja: 813 remitir a Sandra Torres jefe de enfermería.

Queja: 802 remitir al Dr. Mauricio Hernández

Queja: 801 se convoca a reunión con comité de pqrs.

Queja: 806 se remite a coordinador de vigilancia.

IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	1

Queja: 833 se llevara a reunión con el Dr. Cuevas.

Queja: 834-835 remitir a Mauricio Hernández rx.



URGENCIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	5	0	1	1

Manejo:

Queja: 825 remitir a Deisy Estupiñan, Coordinación de facturación

Queja: 827-828-830 remitir a Erasmo Zambrano coordinador urgencias.

Queja: 831 se llevara a reunión al Dr. Oscar Cuevas.

SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

PEDIATRIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	0

Manejo:

Queja: 817 remitir a Deisy Estupiñan, Coordinación de facturación

RECIEN NACIDOS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	7

Felicitación: las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso.

CUARTO PISO GINECOLOGIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	1



Felicitación: las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso.

QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	1	0

Manejo:

Sugerencias: 815 remitir a Jefe Sandra Torres coordinadora de hospitalización y enfermería.

CONSULTA EXTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	5	2	0	0

Manejo

Queja: 839 se llevara a reunión al Dr. Oscar Cuevas

Queja: 841 remitir a Deisy Estupiñan, Coordinación de facturación

SIAU(Servicio de Información Al Usuario)

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	13	0	0	0

Manejo: 844-853- se convoca a reunión con comité de pqrs.

Queja: 846-847-848-849-850-851-852 se llevara a reunión al Dr. Oscar Cuevas.



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 convoca a reunión con el Dar Cuevas para tratar los temas respecto a los médicos especialistas.
3. Envió de todas las quejas a las respectivas áreas para posterior resolución.
4. Se convocara reunión con el comité a todas las personas que con nombre propio están involucradas en las quejas.



REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	12	1	3
Consulta Externa	5	0	2
Imágenes diagnosticas	3	1	0
urgencias	5	1	1
Segundo piso	0	0	0
Sala de cirugía	0	0	0
Pediatría	1	0	0
Nacidos vivos	0	0	7
Ginecología	0	0	1
Medicina Interna 5 piso	0	0	1
SIAU	13	0	0
TOTAL	39	3	15

CRITERIOS DE CALIDAD DE PQRS

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	800-801-804-805-807-808-809-810-811-814-817-827-828-829-830-833-841-842-846-847-848-849-850-851-852-853-854	27	69%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN	812	1	2%
L	INFRAESTRUCTURA			
M	TRATO	802-806-813-825-831-834-835-839-840-843-844-	11	29%
	TOTAL		39	100



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 29 de Agosto de 2018

Firmas de Asistentes.

DIEGO ALBERTO USCATEGUI PEÑUELA
Coordinador del área de Calidad.

MONICA VARGAS CRISTANCHO
Trabajo Social

EDDY CARRILLO
Aux. Administrativo SIAU

GEYMAN HERNÁN CARDOZO
Control Interno