



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## ACTA NO 10

**Tema Central:** Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 02/10/2018

**Lugar y Fecha:** Sala de Juntas 6 piso 22 Octubre 2018

**Hora de Inicio:** 3:15 pm

**Hora de Culminación:** 4:30 pm

### 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.
Flor Edilia	Rojas	Revisoría Fiscal
Eddy	Carrillo	Aux Siau

**Moderador:** Diego Uscategui

**Secretario(a) Reunión:** Eddy Carrillo D.

### Agenda a tratar.

1. Revisión PQRSF apertura de buzones del día 02/10/2018

### OBSERVACIONES IMPORTANTES

2. Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 02 Octubre 2018.

#### REHABILITACION

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	1	0	2

**Manejo:**

**Reclamo:** 1047

#### IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0



### URGENCIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	1

**Manejo:**

**Queja:** 1049-1050 remitir a coordinación de enfermería Sandra Torres

**Queja:** 1051 remitir a coordinación de facturación.

### SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	6

**Felicitación:** las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso

### PEDIATRIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	7

**Felicitación:** las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso

### RECIEN NACIDOS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	19

**Felicitación:** las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso.

**Queja:** 1028 Analizar HC. Para determinar la queja.

### CUARTO PISO GINECOLOGIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	8

**Felicitación:** Las felicitaciones se publicaran en el respectivo piso.



### QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

### CONSULTA EXTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0		0

**Manejo**

**Queja:** 1052-1053-1054 remitir a Coordinación de consulta externa Jefe Darío Valderrama

### SIAU(Servicio de Información Al Usuario)

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	5	0	1	0

**Manejo**

**Queja:** 1056-1060 remitir a Julieta coordinadora de archivo.

**Queja:** 1059 remitir a Jefe Sandra Coordinación de enfermería y Calidad.

**Queja:** 1057 convocar a Johana

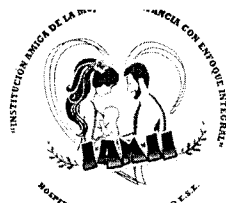


### COMPROMISOS

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. Envió de todas las quejas a las respectivas áreas para posterior resolución.
3. Se convocara reunión con el comité al área de archivo involucrada en dichas quejas.
4. Se gestiono ante la subgerencia Administrativa los incentivos para los servicios con mayores felicitaciones.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



### REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	0	2	1
Consulta Externa	3	0	0
Imágenes diagnosticas	0	0	0
Urgencias	3	1	0
Segundo piso	2	0	0
Sala de cirugía	0	6	0
Pediatría	0	7	0
Recién Nacidos	1	19	0
Ginecología	0	8	0
Medicina Interna 5 piso	0	0	0
SIAU	5	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>43</b>	<b>2</b>

### CRITERIOS DE CALIDAD DE PQRS

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	1028-1056	2	15%
F	PERTINENCIA	1049-1059-	2	15%
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	TRATO	1050-1052-1053-1054-1051-1060-1057-1058-1055-	9	70%
	<b>TOTAL</b>		<b>13</b>	<b>100%</b>



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



**Firmas de Asistentes. ACTA No. 10**

**DIEGO ALBERTO USCATEGUI PEÑUELA**  
Coordinador del área de Calidad.

**FLOR EDILIA ROJAS**  
Revisora fiscal.

**MONICA VARGAS CRISTANCHO**  
Trabajo Social.

**EDDY CARRILLO**  
Aux. Administrativo SIAU.

**GEYMAN HERNÁN CARDOZO**  
Control Interno.