



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTA NO 02

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

Lugar y Fecha: Auditorio del Sexto Piso ,14 de Febrero de 2018

Hora de Inicio: 9: 00 AM.

Hora de Culminación: 10:45 AM.

Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
Diego Alberto	Uscategui	Coordinador de Calidad
Erasmus Enrique	Zambrano	Coordinador de Urgencias
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social
Flor Edilia	Rojas Triana	Revisora Fiscal
Alexis Camilo	Leal Bonilla	Aux. Administrativo SIAU

Anexo de Asistencia: _____ hojas

Moderador: Diego Uscategui

Secretario(a) Reunión: Alexis Camilo Leal Bonilla

Agenda a tratar.

1. Revisión PQRSF desde el 05 de Enero al 05 de Febrero 2018.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

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

REHABILITACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	4	0	0	1

Manejo:

Queja:102, Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja: 103,104 Sandra torres coordinadora de enfermería

Queja: 106 Respuesta al usuario a través del email.

Felicitación: 101, felicitación al doctor Mauricio Hernández.



IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

Manejo: no se encontraron PQRSF

URGENCIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	9	0	0	0

Manejo:

Queja: 108,109 Remitir Instrumento Daniel Alba. Coordinador de Seguridad y Vigilancia.

Queja: 110,113, Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja: 111, Mauricio Hernández coordinador de imágenes diagnósticas

Queja: 112, 114, 115, 116 Remitir Instrumento Dr. Erasmo Enrique Zambrano. Coordinador de Urgencias.

SEGUNDO PISO

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	2	0	0	1

Manejo:

Queja 118,119: Sandra Torres coordinadora de enfermería

Felicitaciones 117

SALAS DE CIRUGIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

Manejo: no se encontraron PQRSF



PEDIATRIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	20

Manejo:

Queja:120,121, Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja:122 Sandra torres coordinadora de enfermería

Felicitación:120,122,123,124,125,126,127,128,129,130,131,132,133,134,135,136,137,138,139,140,141.

SALAS DE PARTOS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	1

Manejo: no se encontraron PQRSF

Felicitación: 142

CUARTO PISO GINECOLOGIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	4	0	0	3

Manejo:

Queja: 143,Contestar al usuario

Queja:144,145,146 Remitir Instrumento a Gloria Gómez

QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	1

Queja: 153 Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

Queja:154, Doctora Cáterin Escobar

Queja:152 Sandra torres coordinadora de enfermería



CONSULTA EXTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

Manejo: no se encontraron PQRSF

SIAU

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

Manejo: no se encontraron PQRSF

COMPROMISOS:

1. Acogernos al cronograma de apertura de buzones y comités presentado por ALEXIS CAMILO LEAL BONILLA, el cual se plantea la apertura en horas de la mañana y realizar comités en las horas de la tarde.
2. Elaborar oficio de felicitación personalizada cuando así sea y colocar en cartelera las enviadas al piso o al servicio y que estén firmadas por el doctor Diego Uscategui y el doctor Julio Piñeros.
3. Realizar el diseño de la señalización de los buzones de PQRSF
4. Colocar buzón de PQRSF en consulta externa.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



Tabulación de los datos del 05 de Enero al 05 de Febrero de 2018

a. Registros generales de PQRSF por área

AREAS	QUEJAS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS Y RECLAMOS
Rehabilitación	4	2	0
Consulta Externa	0	0	0
Imágenes diagnosticas	0	0	0
urgencias	9	0	3
Segundo piso	2	1	0
Sala de cirugía	0	0	0
Pediatría	3	20	0
Salas de parto	0	1	0
Ginecología	4	3	0
Medicina Interna	3	1	1
SIAU	0	0	0

b. Registros generales de PQRSF por área

REGISTROS DE PQRSF POR ÁREA FEBRERO

c. Registro generales de las PQRSF

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO	118	1	4.34%
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	110,111,113,115,104,106,119,120,143,152,153	11	47.82%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN	112,102,	2	8.7%
L	INFRAESTRUCTURA	109,154	2	8.7%
M	TRATO	114,116,103,122,144,145,146	7	30.43%



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ACTO No. 2 - PQRS-F. -- Febrero 14 de 2018.

Firmas de Asistentes

DIEGO ALBERTO OSCATEGUI PEÑUELA
Coordinador de Calidad

GERMAN HERNAN CARDOSO
Control Interno

MONICA VARGAS CRISTANCHO
Trabajo Social

ALEXIS CAMILO LEA BONILLA
Aux. Administrativo SIAU

FLOR EDILIA ROJAS TRIANA
Revisora Fiscal

Dr. ERASMO ENRIQUE ZAMBRANO
coordinador de urgencias.