



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



### ACTA NO 03

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

**Lugar y Fecha:** Auditorio del Sexto Piso 27 de Febrero de 2018

**Hora de Inicio:** 3: 00 PM.

**Hora de Culminación:** 4:30 PM.

#### Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
Diego Alberto	Uscategui	Coordinador de Calidad
Erasmó Enrique	Zambrano	Coordinador de Urgencias
Geyman Hernán	Cardoso	Coordinador de control Interno
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social
Flor Edilia	Rojas Triana	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 desde el 05 de Febrero al 19 de Febrero 2018.

#### OBSERVACIONES IMPORTANTES

Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 19 de Febrero de 2018.

#### REHABILITACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	0

#### Manejo:

**Queja 221,** Mauricio Hernández coordinador de imágenes diagnosticas



### IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	2	0	0	0

**Manejo:**

**Queja 233,** Mauricio Hernández coordinador de imágenes diagnosticas

**Queja:232,** Deisy Estupiñan coordinadora de facturación.

### URGENCIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	5	0	0	0

**Manejo:**

**Queja:202,204** Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

**Queja: 203, 205, 207,** Remitir Instrumento Dr. Erasmo Enrique Zambrano.  
Coordinador de Urgencias.

### SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

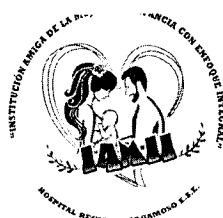
PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	0

**Manejo: no se encontraron PQRSF**

### 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	2	0	0	8

**Manejo:**

**Queja:** 208,209 Sandra torres coordinadora de enfermería

**Felicitación:** 211,212,213,214,215,216,217,218 Publicación en cartelera de felicitación

### 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	3	0	0	5

**Manejo:**

**Queja:** 222,223 Remitir a Deisy Estupiñan coordinadora de facturación

**Queja:** 229, Remitir a Sandra torres coordinadora de enfermería

**Felicitación:** 225,226,227,228,230

### QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	0

**Queja:** 231 Remitir instrumento a Katherine Escobar Ibarra Subgerente Administrativa HRS



### 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	7	0	0	0

**Manejo:**

**Queja: 234 Remitir a Oscar Mauricio Cuevas Valdeleon Subgerente Científico**

**Queja: 235 Remitir a Daniel alba coordinador de seguridad**

**Queja: 236 Contestar Al Usuario Héctor Saavedra y a la terapeuta ocupacional Luz Herley Sánchez, remitir carta a la EPS del usuario.**

**Queja: 237,239 Remitir al Dr. Erasmo enrique Zambrano coordinador de urgencias.**

**Queja: 240 ,Remitir a Deisy Estupiñan coordinadora de facturación**

### COMPROMISOS:

1. Cotizar buzones de sugerencias para ser cambiados en total son 12 buzones.
2. Felicitar por el sonido interno al servicio con las felicitaciones en la apertura de PQRS y enviar oficio firmado por gerencia y por calidad.
3. Verificar mecanismo para promocionar el uso de los buzones por medio del sonido del HRS.



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	1	0	0
Consulta Externa	0	0	0
Imágenes diagnosticas	2	0	0
urgencias	5	1	0
Segundo piso	2	1	0
Sala de cirugía	0	0	0
Pediatría	2	8	0
Salas de parto	0	1	0
Ginecología	3	5	0
Medicina Interna	1	0	0
SIAU	6	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	231	1	5%
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	203,204,237,238,	7	35%
F	PERTINENCIA	207,229		
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN	205	1	5%
L	INFRAESTRUCTURA			
M	TRATO	202,208,209,221,222,223,232,233, 234,235,236,239	11	55%

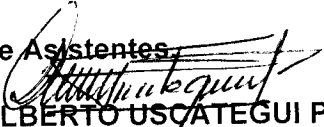


Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones 19 de febrero 2018

**Firmas de Asistentes**

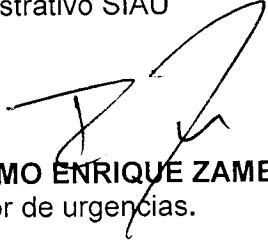
  
**DIEGO ALBERTO USCATEGUI PEÑUELA**  
Coordinador de Calidad

  
**GEYMAN HERNÁN 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.