



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## ACTA NO 09

**Tema Central:** Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 14/09/2018

**Lugar y Fecha:** Sala de Juntas 6 piso 24 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.
Flor Edilia	Rojas	Revisoría Fiscal

**Moderador:** Diego Uscategui

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

### Agenda a tratar.

1. Revisión PQRSF apertura de buzones del día 14/09/2018

### OBSERVACIONES IMPORTANTES

2. Análisis de hallazgos en la apertura de buzones realizada el día 14 septiembre 2018.

#### REHABILITACION

PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	2

#### Manejo:

**Queja:** 949-950 remitir a Erasmo Zambrano coordinador urgencias.

**Queja:** 948 remitir a Deisy Estupiñán, Coordinación de facturación

#### IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	0

**Queja:** 900 se llevara a reunión con el Dr. Cuevas



### URGENCIAS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	7	0	0	1

**Manejo:**

**Queja:** 910-903-905-906 remitir a Erasmo Zambrano coordinador de urgencias.

**Queja:** 904 remitir a Jefe Sandra Torres coordinadora de hospitalización y enfermería.

**Queja:** 908 remitir a Mauricio Hernández Coordinador de RX.

### SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	2

**Manejo:**

**Queja:** 953 remitido al Dr. Cuevas.

### PEDIATRIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	1	0

**Manejo:** 915 remitir a Erasmo Zambrano coordinador urgencias.

### RECIEN NACIDOS

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	0	0	0	14

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

### CUARTO PISO GINECOLOGIA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	3	0	0	6

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

**Queja:** 931-932-933 remitir a reunión con comité.



### QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	2	1	3	1

**Manejo:**

**Sugerencias:** 942 remitir a Jefe Sandra Torres coordinadora de hospitalización y enfermería.

### CONSULTA EXTERNA

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	1	0

**Manejo**

**Queja:** 901-902 remitir a coordinador de facturación.

### SIAU(Servicio de Información Al Usuario)

PREGUNTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
0	1	0	0	0

**Manejo**

**Queja:** 956 remitir a reunión con comite



## 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 Dr. Cuevas, Dr. Erasmo 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.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



### Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 24 Septiembre de 2018

#### Firmas de Asistentes.

**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.