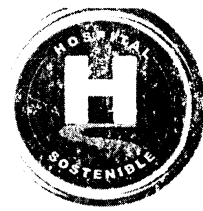




Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



**ACTA NO 05-2019**

**Tema Central:** Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 22 Marzo 2019

**Lugar y Fecha:** Sala de juntas Administrativa 6 piso –8 Abril de 2019  
**Hora de Inicio:** 3:00PM **Hora de Culminación:** 3:45 PM

<b>Asistentes a la reunión</b>		
<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Cargos y/o dependencia.</b>
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
Diego	Uscategui	Calidad
Eddy	Carrillo	Siau

**Moderador:** Eddy Carrillo

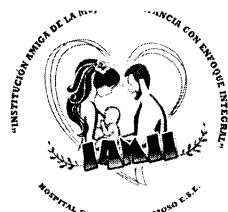
**Secretario(a) Reunión:** Eddy Carrillo

**Agenda a tratar.**  
 Revisión de PQRSF apertura de buzones del 22 Marzo del 2019.

1  
 He  
 Valow 7/19



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



### REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	5	0	0	0
Rx	0	3	0	0	0
Urgencias	0	6	1	0	1
Segundo piso	0	0	0	0	1
Sala de cirugía	0	0	0	0	1
Pediatría	0	0	0	2	18
Recién Nacidos	0	0	0	2	23
Ginecología	0	0	0	0	5
Medicina Interna	0	0	0	1	0
Siau	0	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>49</b>

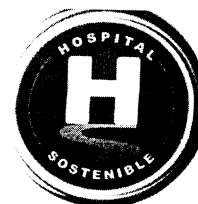
### REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD	229-	1	6.25%
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	217-220-226- 227-228-23-	6	37.5%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD	224-	1	6.25%
H	CONTINUIDAD			
4K	INFORMACIÓN	234-	1	6.25%
L	INFRAESTRUCTURA			
M	HUMANIZACION TRATO	219-221-222- 225-231-232-	6	37.5%
			<b>15</b>	<b>100%</b>

*Handwritten signature*



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## REHABILITACION

En el servicio de **REHABILITACION** no se encontró ningún instrumento.

## IMÁGENES DIAGNÓSTICAS

En el servicio de RX se encontraron 3 quejas que fueron remitidas así:  
226-227-228 Quejas por la demora en la atención y la falta de información para los usuarios, remitidas al ingeniero Mauricio Rx .

## URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 1 reclamo, 1 felicitación y 7 quejas las cuales son remitidas de la siguiente manera:  
217-219-220-225- Quejas por la mala atención de urgencias y la demora en la atención se Remite a Dar. Zambrano coordinación de Urgencias con copia a Subgerencia Científica.

**ACCION DE MEJORA:** El comité reunido nuevamente propone la necesidad e un medico urgenciólogo para este servicio ya que las múltiples quejas, la demora y congestión no mengua lo cual se ve reflejado en las visitas que se hacen diarias a esta área.

## SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de Hospitalización del segundo Piso se encontraron 1 Felicitación. Serán allegadas las Felicitaciones al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** se encontró 1 felicitación la cual será allegada al servicio mediante un oficio para publicarla en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

## PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 2 sugerencias y 18 felicitaciones. Las sugerencias hacen referencia al servicio de urgencias y fueron remitidas a esa coordinación. Serán allegadas las Felicitaciones al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

## RECIEN NACIDOS

En el servicio de **RECIEN NACIDOS** se encontraron 2 sugerencias y 23 Felicitaciones. Las sugerencias en cuanto a baños para maternas serán tenidas en cuenta para este servicio. Serán allegadas las Felicitaciones al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

## CUARTO PISO GINECOLOGIA

En el servicio de **GINECOLOGIA** se encontraron 5 Felicitaciones. Serán allegadas las Felicitaciones al servicio mediante un oficio para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestando servicios con calidad y calidez.

## QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** se encontró 1 Sugerencia sobre la posibilidad de colchonetas para acompañantes fue expuesta en comité y se dará respuesta desde la oficina de Siau.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 5 quejas las cuales fueron remitidas de de la siguiente manera:

Quejas referentes al ruido y ubicación de las cajas de facturación y demora por el digi turno se responde desde la oficina de Siau para su aclaración.

229-Queja por el ruido y desorden en consulta externa, la contesta oficina de Siau

230-233- Queja por la mala información y atender a horas diferentes de las citas, remitida a coordinación de facturación Rocío Rodríguez.

231-232- Queja estudiada por el comité y copia a la empresa, por mala atención de usuarios en consulta externa se contesta desde oficina de Siau.

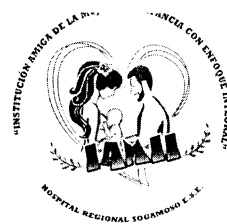
## OFICINA DE SIAU

En la oficina de SIAU se radico 1 queja la cual es remitida de la siguiente manera:

234- Queja relacionada con la mala información de parte de la jefe de Hospitalización 2 piso, será remitida a Jefe Sandra coordinación de Enfermería.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## RESUMEN PLANES DE MEJORA:

Se llevo a cabo este comité donde se expuso el caso de la señora Lina María Gómez donde en reiteradas ocasiones de forma verbal y escrita han radicado quejas de la forma grosera y la actitud déspota hacia los usuarios e inclusive a sus compañeras de trabajo a lo cual ya tenía conocimiento la Dra. Katheryne Escobar (Subgerente Financiera y Administrativa) .Se leyeron las quejas y se conoció también una queja del mismo día hacia la señora Pilar compañera de trabajo de Lina donde se evidencia mal ambiente entre ellas, se exponen los casos y se notificara a Rocío Rodríguez coordinación de facturación para que se tomen las medidas en la humanización del servicio y el buen ambiente laboral.

Se toco el tema de Radiología, la demora en la atención, la mala atención de las señoras de facturación y la llegada tarde de los médicos a la citas ha sido el factor dominante, queda por decidir una reunión con el Ingeniero, el Dr. Cuevas para acciones de mejora.

Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del día 22 Marzo 2019.

### Firmas de Asistentes:

  
**DR. DIEGO USCATEGUI**  
Calidad.

  
**MONICA VARGÁS**  
Trabajo Social

  
**EDDY CARRILLO**  
Siau

*JE*