



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## ACTA N° 11-2019

**Tema Central:** Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 01 al 19 Julio 2019

**Lugar y Fecha:** Julio 26 2019

Oficina del Siau

**Hora de Inicio:**

**Hora de Culminación:**

### Asistentes a la reunión

Nombres	Apellidos	Cargos y/o dependencia.
María Mónica	Vargas Cristancho	Trabajo social.
Diego	Uscategui	Calidad
Flor Edilia	Rojas	Control interno
Eddy	Carrillo	Siau

**Moderador:** Eddy Carrillo

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

### Agenda a tratar.

Revisión de PQRSF apertura de buzones del 01 al 19 de Julio del 2019.



### REGISTROS DE PQRSF POR AREA

AREAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
Rehabilitación	0	0	0	0	0
Consulta Externa	0	2	0	0	0
Rx	0	0	0	0	0
Urgencias	0	1	0	0	0
Segundo piso	0	0	0	0	0
Sala de cirugía	0	0	0	0	4
Pediatría	0	0	0	0	5
Recién Nacidos	0	0	0	0	13
Ginecología	0	0	0	0	9
Medicina Interna	0	0	0	0	0
Siau	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>

### REGISTRO DE PQRSF POR CRITERIOS.

ITEM	ATRIBUTOS	CRITERIOS DE CALIDAD	No.	PORCENTAJE
A	ACCESIBILIDAD			
B	MOBILIARIO			
C	COORDINACIÓN			
D	COMPETENCIA			
E	OPORTUNIDAD	597-	1	34%
F	PERTINENCIA			
G	SEGURIDAD			
H	CONTINUIDAD			
K	INFORMACIÓN			
L	INFRAESTRUCTURA			
M	HUMANIZACION TRATO	586-587-	2	66%
			<b>3</b>	<b>100%</b>



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## REHABILITACION

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

## URGENCIAS

En el servicio de Urgencias Observación y triage se encontraron 4 Quejas las cuales fueron anuladas ya que no presentaban información de usuarios, pero se enviarán a coordinación de urgencias para su conocimiento.

## SEGUNDO PISO HOSPITALIZACION

En el servicio de **HOSPITALIZACIÓN DEL SEGUNDO PISO** no se encontró ningún instrumento, por motivos de mantenimiento el buzón será reemplazado y reubicado.

## SEGUNDO PISO SALAS DE CIRUGIA

En el servicio de **SALAS DE CIRUGIA** se encontraron 4 felicitaciones las cuales serán allegadas al servicio mediante un oficio, para publicarlas en la cartelera como incentivo para los colaboradores del área, de tal manera se sigan prestado servicio con calidad y calidez.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



## PEDIATRIA

En el servicio de **PEDIATRÍA** se encontraron 2 Quejas que hacen referencia al servicio de urgencias y serán remitidas al respectivo coordinador, 1 será anulada por falta de datos.

5 Felicitaciones que serán allegadas 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 13 Felicitaciones las Felicitaciones serán allegadas 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 9 Felicitaciones que serán allegadas 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



## QUINTO PISO MEDICINA INTERNA

En el servicio de **MEDICINA INTERNA** no se encontró ningún instrumento.

## CONSULTA EXTERNA

En el servicio de **CONSULTA EXTERNA** se encontraron 2 Quejas que serán remitidas de la siguiente manera:

586 – remitida Rocío Rodríguez, Coordinación de facturación.

587 – remitida Mauricio Hernández, Coordinador de radiología.

Estas quejas hacen referencia a la manera grosera y la falta de humanización en el servicio.



Hospital Regional de Sogamoso  
Empresa Social del Estado



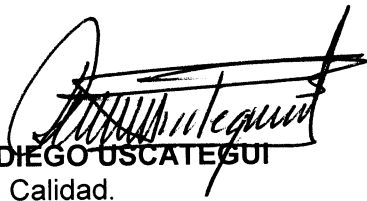
## RESUMEN PLAN DE MEJORA

Se leen y analizan las quejas presentadas y se observa tanto en esta apertura y en la anterior que la mayoría de criterios es por la falta de humanización y de oportunidad en los servicios de consulta externa y urgencias.

Se establecen los criterios de las quejas, Eddy comenta que ningún servicio excepto Coordinación de Consulta externa (jefe Darío) ha dado respuesta a los oficios enviados del comité PQRSF, así que se sugiere enviar los oficios escribiendo que hay que medir los tiempos y evidencias para un informe al comité de ética Hospitalaria.

Análisis de los hallazgos en la apertura de buzones del 01 al 19 de Julio 2019.

### Firmas de Asistentes:

  
DR. DIEGO USCATEGUI  
Calidad.

  
MONICA VARGAS  
Trabajo Social Coord. SIAU

  
EDDY CARRILLO  
Siau

  
FLOR EDILIA ROJAS  
Revisoría Fiscal.