



CLÍNICA
FOSCAL
ESPERANZA DE VIDA

REUNIÓN MES DE AGOSTO ALIANZA DE USUARIOS CLÍNICA SANTA CRUZ DE LA LOMA. 2025-2027.

DIRIGIDO POR : KAROLAIN ARDILA FLOREZ
COORDINADORA EXPERIENCIA DEL SERVICIO

ORDEN DEL DÍA



- 1. Saludo y lectura del acto anterior.
- 2. Intervención, integrantes de la alianza.
- 3. Informe mes de agosto desde el área de Coordinación Experiencia del Servicio.
- 4. Seguimiento a compromisos reunión anterior.

**PQRS MES DE AGOSTO 2025 CLÍNICA FOSCAL
SANTA CRUZ DE LA LOMA**

DISTRIBUCIÓN DE PQRS Y FELICITACIONES

RECLAMOS	55
SUGERENCIAS	4
FELICITACIONES	3
TOTAL	62

PQRS MES DE AGOSTO



ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	3
FACTURACIÓN	0	0	0	0	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	0	3	0	0
SERVICIO ADMISIONES	0	0	0	0	0
SERVICIO DE APOYO ASISTENCIAL	0	0	46	0	0
RX	0	0	0	1	0
LABORATORIO	0	0	2	2	0
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	3	1	0
ODONTOLOGÍA	0	0	1	0	0
AUDITORÍA	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	55	4	3

MOTIVOS PQRS MES DE AGOSTO 2025

MOTIVO PQRS	Demorar en la asignación de citas para consulta medicina general, neurología, especializada y procedimientos,
MOTIVO PQRS	Inconformidad con la respuesta generada por el área administrativa o asistencial
FELICITACIONES	Satisfacción por los servicios recibidos: calidez – humanización (Área Administrativa)
SUGERENCIAS	- Colocar mas personal en el servicio de línea de frente -Que en el servicio de urgencias se tenga prioridad con las mujeres en estado de embarazo, -Calibrar el sonido con el llamado de los pacientes -Que los resultados de RX y de Laboratorio se puedan descargar desde casa,

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO DE 2025

Califique su experiencia global en la atención en el servicio recibido	El 95% de los usuarios respondieron que es muy buena y buena.
¿Recomendaría a sus familiares y amigos este servicio?	El 99 % respondieron probablemente si y definitivamente si.

Total de encuestas aplicadas para el mes de Agosto :374

ASPECTOS DE MEJORA MES DE AGOSTO 2025

DIFICULTAD PARA PROGRAMAR CITAS CON ESPECIALISTAS DEL
ÁREA DE NEUROLOGÍA

Excelencia
Accesibilidad
Servicio
Responsabilidad Social
Competitividad
Transparencia
Calidad
Buen Clima Laboral
Gestión del riesgo
Liderazgo
Desarrollo Humano
Honestidad
Pertinencia
Eficacia
Satisfacción
Gestión de tecnología

Humanización
Efectividad
Compromiso
Seguridad
Continuidad
Profesionalismo
Respeto
Confianza
Oportunidad



GRACIAS