



CLÍNICA
FOSCAL
ESPERANZA DE VIDA

REUNIÓN MES DE DICIEMBRE 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 acta anterior.
- **2.**Intervención, integrantes de la alianza.
- **3.**Informe mes de diciembre desde el área de Coordinación Experiencia del Servicio.
- **4.** Seguimiento a compromisos reunión anterior.

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

DISTRIBUCIÓN DE PQRS Y FELICITACIONES

PETICIONES	0
QUEJAS	21
RECLAMOS	3
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	4
TOTAL	30

PQRS MES DE DICIEMBRE



ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0
FACTURACIÓN	0	0	0	0	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	1	0	1	0
SERVICIO ADMISIONES	0	7	0	0	0
SERVICIO DE APOYO ASISTENCIAL	0	1	1	1	0
RX	0	2	0	0	0
LABORATORIO	0	3	0	0	0
HOSPITALIZACIÓN	0	0	0	0	2
URGENCIAS	0	6	2	0	2
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0
PYM	0	1	0	0	0
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	0	0	0	0	0
TOTAL	0	21	3	2	4

MOTIVOS PQRS MES DE DICIEMBRE 2025

MOTIVO PQRS	Demorar en la asignación de citas para consulta de urología, neurología, ortopedia, gastroenterología, artroscopia, biopsias, resecciones cutáneas, electromiografía y neuroconducción
MOTIVO PQRS	-Mejorar la atención en el servicio de urgencias -Pecaria atención en el servicio de caja.
FELICITACIONES	Satisfacción por los servicios recibidos: calidez – humanización (Área Hospitalización)
SUGERENCIAS	-Sugiere poner un T.V o monitor al lado de los consultorios 1,2,3,4 de Consulta Externa

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL MES DE DICIEMBRE DE 2025

Califique su experiencia global en la atención en el servicio recibido	El 99,4% 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 septiembre:373

ASPECTOS DE MEJORA MES DE DICIEMBRE 2025

- Implementar estrategias para reducir los tiempos de espera en las especialidades de urología, neurología, ortopedia, gastroenterología, artroscopia, biopsias, resecciones cutáneas, electromiografía y neuroconducción
- Evaluar la posibilidad de ampliar la oferta de agendas o reforzar el recurso médico disponible.
- Realizar procesos de capacitación al personal asistencial y administrativo sobre atención humanizada, priorización y flujo eficiente de pacientes.
- Desarrollar jornadas de formación continua sobre comunicación efectiva, trato al usuario y manejo de situaciones críticas.
- Mejorar los canales de información para orientar adecuadamente a los pacientes y familiares.

Excelencia
Accesibilidad
Servicio
Responsabilidad
Efectividad
Profesionalismo
Respeto
Confianza
Oportunidad

Competitividad
Transparencia
Social
Calidad
Buen Clima Laboral
Gestión del riesgo
Liderazgo
Desarrollo Humano
Satisfacción
Gestión de tecnología
Pertinencia
Eficacia

Humanización
Compromiso
Seguridad
Continuidad

Honestidad



GRACIAS