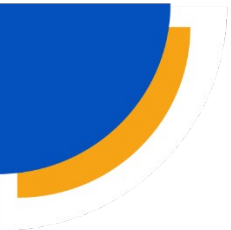


REUNIÓN MES DE ENERO (2026) ALIANZA DE USUARIOS CLÍNICA FOSCAL SAN GIL. 2025-2027

**DIRIGIDO POR: JANDI KAROLAIN ARDILA FLOREZ
COORDINADORA EXPERIENCIA DEL SERVICIO**



ORDEN DEL DÍA

1. Saludo y lectura del acta anterior.
2. Verificación de los compromisos de la reunión anterior.
3. Informe de PQRS mes de enero desde el área de Coordinación Experiencia del Servicio.
4. Informe encuestas de satisfacción aplicadas en el mes de enero.
5. Intervención, integrantes de la alianza.

PQRS MES DE ENERO 2026 CLÍNICA FOSCAL SAN GIL

DISTRIBUCIÓN DE PQRS Y FELICITACIONES

PETICIONES	0
QUEJAS	2
RECLAMOS	19
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	3
TOTAL	26

PQRS MES DE ENERO

ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
ADMINISTRATIVA	0	0	1	0	0
FACTURACIÓN	0	0	0	0	0
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	0	2	6	1	0
SERVICIO ADMISIONES	0	0	2	1	0
SERVICIO DE APOYO ASISTENCIAL	0	0	4	0	1
RX	0	0	0	0	0
LABORATORIO	0	0	0	0	0
HOSPITALIZACIÓN	0	0	2	0	0
URGENCIAS	0	0	1	0	1
ODONTOLOGÍA	0	0	1	0	0
PYM	0	0	1	0	0
LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	0	0	0	0	1
TOTAL	0	2	19	2	3

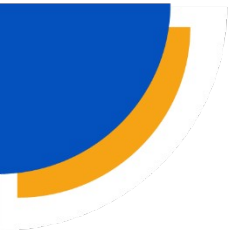
MOTIVOS PQRS MES DE ENERO 2026

MOTIVO PQRS	-Demora a la hora de la llegada del especialista - Atención Asistencial Inadecuada - Inconformidad por que la institución no contaba con el equipo para retiro de yeso - Demorar en la asignación de citas para consulta de urología, neurología, ortopedia, gastroenterología, artroscopia, biopsias, resecciones cutáneas, electromiografía y neuroconducción
SUBMOTIVO PQRS	Inconformidad por ausencia del medico Ortopedista – Inconformidad por demora en revaloración en el servicio de urgencias.
FELICITACIONES	Felicitación al personal de urgencias y a la Dra. Angie Morales. - Área Experiencia de Servicio y Trabajo Social-Limpieza y desinfección.
SUGERENCIAS	Mejorar el trato al Usuario

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL MES DE ENERO DE 2026

Califique su experiencia global en la atención en el servicio recibido	El 98,6% de los usuarios respondieron que es muy buena y buena.
¿Recomendaría a sus familiares y amigos este servicio?	El 99,8% respondieron probablemente si y definitivamente si.

Total de encuestas aplicadas para el mes de septiembre:372



ASPECTOS DE MEJORA MES DE ENERO 2026

- Implementar estrategias para reducir los tiempos de espera en las especialidades de urología, neurología, ortopedia, gastroenterología, artroscopia, biopsias, resecciones cutáneas, electromiografía y neuroconducción.
- 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.



Humanización
Efectividad
Compromiso
Seguridad
Continuidad
Accesibilidad
Servicio
Excelencia
Responsabilidad
Profesionalismo
Respeto
Confianza
Oportunidad
Competitividad
Transparencia
Social
Calidad
Buen Clima Laboral
Gestión del riesgo
Liderazgo
Desarrollo Humano
Satisfacción
Gestión de tecnología
Pertinencia
Eficacia
Honestidad

Muchas gracias.

