



CLÍNICA
FOSCAL
ESPERANZA DE VIDA

REUNIÓN MES DE JUNIO Y JULIO 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 junio y julio desde el área de Coordinación Experiencia del Servicio.
- 4. Intervención por parte de la Dra. Jessica Trabajadora Social
- 5. Seguimiento a compromisos reunión anterior.

PQRS MES DE JUNIO 2025 CLÍNICA FOSCAL SANTA CRUZ DE LA LOMA

DISTRIBUCIÓN DE PQRS Y FELICITACIONES

RECLAMOS	37
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	8
TOTAL	48

MOTIVOS PQRS MES DE JUNIO 2025

MOTIVO PQRS	Demorar en la asignación de citas y procedimientos
MOTIVO PQRS	Inconformidad con la espera para las citas medicas, citoscopia y toma de laboratotio
FELICITACIONES	Satisfacción por los servicios recibidos: calidez – humanización (Área Administrativa y Área de Urgencias)
SUGERENCIAS	- Colocar mas personal en el servicio de linea de frente

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL MES DE JUNIO DE 2025

Califique su experiencia global en la atención en el servicio recibido	El 96% de los usuarios respondieron que es muy buena y buena.
¿Recomendaría a sus familiares y amigos este servicio?	El 97,2 % respondieron probablemente si y definitivamente si.

Total de encuestas aplicadas para el mes de Junio :399

ASPECTOS DE MEJORA MES DE JUNIO 2025

- DIFICULTAD PARA PROGRAMAR CITAS CON ODONTOLOGÍA
- DEMORA EN ATENCIÓN DE CITAS EN LINEA DE FRENTE

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

DISTRIBUCIÓN DE PQRS Y FELICITACIONES

RECLAMOS	59
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	2
TOTAL	64

PQRS MES DE JULIO



ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
ADMINISTRATIVA	0	0	0	1	1
FACTURACIÓN	0	0	0	0	0
SERVICIOS AMBULATORIOS	0	0	44	2	0
SERVICIO ADMISIONES	0	0	0	0	0
SERVICIO DE APOYO ASISTENCIAL	0	0	3	0	0
RX	0	0	0	0	0
LABORATORIO	0	0	4	0	0
HOSPITALIZACIÓN	0	0	1	0	0
URGENCIAS	0	0	6	0	1
ODONTOLOGÍA	0	0	1	0	0
AUDITORÍA	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	59	3	2

MOTIVOS PQRS MES DE JULIO 2025

MOTIVO PQRS	Demorar en la asignación de citas para consulta general, odontológica, 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 y Área de Urgencias)
SUGERENCIAS	- Colocar mas personal en el servicio de linea de frente -Que haya disponibilidad de silla de ruedas para el desplazamiento de los pacientes que tiene alguna condición física para subir al segundo piso. -Que las personas que viven lejos se les asignen las citas en horas de la mañana.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN REALIZADAS EN EL MES DE JULIO DE 2025

Califique su experiencia global en la atención en el servicio recibido	El 96% de los usuarios respondieron que es muy buena y buena.
¿Recomendaría a sus familiares y amigos este servicio?	El 98,1 % respondieron probablemente si y definitivamente si.

Total de encuestas aplicadas para el mes de Julio :399

ASPECTOS DE MEJORA MES DE JULIO 2025

DIFICULTAD PARA PROGRAMAR CITAS CON ESPECIALISTAS DEL
ÁREA DE UROLOGIA, NEUROLOGÍA

Excelencia
Accesibilidad
Servicio
Responsabilidad
Efectividad
Profesionalismo
Respeto
Confianza
Oportunidad

Competitividad
Transparencia
Social
Calidad
Buen Clima Laboral
Desarrollo Humano

Humanización
Compromiso
Seguridad
Continuidad

Gestión del riesgo
Liderazgo
Satisfacción
Gestión de tecnología

Honestidad
Pertinencia
Eficacia



GRACIAS